

LAPORAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



**Disusun Oleh :
AFIF ROSYID SETIAWAN
16160123E**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**


HALAMAN PERSETUJUAN

**LAPORAN SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Disusun Oleh
Afif Rosyid Setiawan
16160113E

Tugas akhir ini telah disetujui untuk diujikan pada
26 Juni 2023


Pembimbing I


Adhie Tri Wahyudi, S.T, M.Cs
NIS : 01200504011111

Pembimbing II


Ir, Rosleini Ria PZ MT
NIS : 01200903162131

Mengetahui,
Kaprosdi S1 Teknik Industri


Erni Suparti, ST, MT
NIS : 0120110916145

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Disusun Oleh:

Afif Rosyid Setiawan

16160113E

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, diujikan dan disahkan
pada tanggal 28 Juni 2023

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I

Adhie Tri Wahyudi, ST., M.Cs.

NIS: 0120050401111

Pembimbing II

Ir, Rosleini Ria PZ M.T

NIS : 01200903162131

Penguji I

Erni Suparti, ST., M.T

NIS: 01201109162145

Penguji II

Ida Giyanti, ST., M.T

NIS :01201503162191



Mengetahui,



Dekan Fakultas Teknik
Dr. Suseno, M.Si.
NIS 0119940801104

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

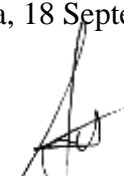


Erni Suparti, ST.,MT
NIS: 01201109162145

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 18 September 2023



AFIF ROSYID SETIAWAN
16160123E

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi'l'alamiin, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”** sebagai salah satu syarat mencapai gelar kesarjanaan pada Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Suseno, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Setia Budi.
2. Adihe Tri Wahyudi, S.T., M.Cs. dan Ir. Rosleini Ria P.Z., M.T selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dorongan semangat selama penulisan skripsi ini.
3. Dosen dan karyawan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Bapak dan ibu terimakasih telah memberi semangat, do'a.
5. Sahabat-sahabatku Indonesia Raya yang selalu memberikan dukungan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi sumbangan pengetahuan khususnya di Program Studi Fakultas Teknik, Universitas Setia Budi dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 18 September 2023


Afif Rosyid Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tinjauan Pustaka dan Novelty.....	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Batasan Masalah.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	5
2.2 Aspek –Aspek Kepuasan Konsumen	5
2.3 Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.5 Aspek-Aspek Kualitas.....	8
2.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	9
2.7 Uji Statistik.....	10
2.7.1 Uji Validitas.....	10
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	10
2.8 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	10
2.9 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.1.1 Tempat Penelitian.....	14
3.1.2 Waktu penelitian.....	14
3.2 `Flowchart Penelitian	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18

4.1	Pengumpulan Data	18
4.1.1	Data Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan	18
4.1.2	Data berdasarkan hasil kuesioner	20
4.2	Pengolahan Data	22
4.3	Perhitungan Nilai Service Quality (Servqual)	27
4.4	Penentuan Faktor Important Performance Analysis (IPA).....	28
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	28
4.4.2	Diagram Kartesius.....	29
4.4.3	Hasil Diagram Kartesius	30
4.5	Usulan Perbaikan	33
BAB V KESIMPULAN SARAN.....		35
5.1	Kesimpulan	35
5.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....		36
LAMPIRAN		38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kuadran IPA	13
Gambar 2 Flowchart Penelitian	15
Gambar 3 Diagram Pendidikan pasien	18
Gambar 4 Pekerjaan Responden.....	19
Gambar 5 Diagram Kartesius	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu	2
Tabel 2 Jadwal Kegiatan.....	14
Tabel 3 Data Responden berdasarkan Pendidikan	18
Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 5 Data rata -rata Responden	20
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Harapan.....	22
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kenyataan	24
Tabel 8 Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 9 Perhitungan Nilai Servqual.....	27
Tabel 10 Perhitungan Analisis Tingkat Kesesuaian	28
Tabel 11 Rata-Rata Penilaian	29

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Pemerintah Kabupaten Boyolali memiliki 10 unit rumah sakit, terdiri dari 3 rumah sakit dan 6 rumah sakit swasta. Pada tahun 2016 RSUD Simo memulai proses perpindahan tempat untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanannya. Untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Simo perlu dilakukan evaluasi sejauh mana pelayanan di lokasi yang baru. Metode yang digunakan yaitu Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan dan kenyataan pelayanan dari setiap atribut. Pada kuadran II kinerja harus ditingkatkan agar pasien dapat memperoleh hasil kinerja yang lebih baik. Kemudian pada kuadran I rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang baik dan sudah dirasakan oleh pasien sehingga harus dipertahankan lagi oleh pihak rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi isu utama untuk menjaga agar tingkat kepercayaan tetap terbentuk dan meningkat. Usulan perbaikan dalam penelitian ini adalah pihak Rumah Sakit perlu mengingatkan pelayanan pada kuadran bagian II karena pada bagian ini kualitas pelayanan kurang baik sehingga perlu adanya perbaikan.

Kata kunci : perbaikan kualitas; *Servqual*; *Importance Performance Analysis*.

ABSRAK

ANALYSIS OF QUALITY LEVELS OF SERVICE FOR OUTPATIENT AT SIMO HOSPITAL WITH THE SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Boyolali Regency Government has 10 hospital units, consisting of 3 hospitals and 6 private hospitals. In 2016 Simo Hospital began the process of moving places to improve its facilities and services. To improve services at Simo Hospital, it is necessary to evaluate the extent of services in the new location. The methods used are the Service Quality Method (SERVQUAL) used to determine the extent of differences in expectations and realities of service perceived by outpatients, the Importance Performance Analysis (IPA) Method used to map the relationship between expectations and service reality of each attribute. In quadrant II performance must be improved so that patients can obtain better performance results. In quadrant II performance must be improved so that patients can obtain better performance results. Then in quadrant I the hospital has provided good service and has been felt by patients so that it must be maintained again by the hospital. Patient satisfaction is a major issue to keep trust levels formed and increased. The improvement proposal in this study is that the hospital needs to remind services in quadrant part II because in this section the quality of service is not good so there needs to be improvement.

Keywords: quality improvement; Servqual; Importance Performance Analysis.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/ PER/III/2010 menyatakan Rumah Sakit adalah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan bidang kesehatan bagi masyarakat secara paripurna. Rumah sakit menyediakan pelayanan kegawat darurat, rawat inap, dan poliklinik rawat jalan. Rumah Sakit Umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan dalam semua jenis penyakit secara menyeluruh.

Pemerintah Kabupaten Boyolali memiliki 10 unit rumah sakit, terdiri dari 3 RSUD dan 6 rumah sakit swasta. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simo merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali yang berada di Jl. Bangak-Simo No. Km 1 Kebayanan 3, Pelem Kec. Simo, Kab Boyolali dengan misi “Menjadi Rumah Sakit Daerah Kelas Nasional Unggul Dalam Pelayanan” RSUD Simo merupakan rumah sakit dengan tipe D yang telah lulus akreditasi penuh tingkat dasar dengan 5 pelayanan Pelayanan medik utama yaitu pelayanan medik spesialis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

Pada tahun 2016 RSUD Simo memulai proses perpindahan tempat untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanannya. Awal tahun 2020 RSUD Simo mulai beroperasi di lokasi baru. Untuk menjamin kualitas pelayanan di RSUD Simo perlu dilakukan evaluasi sejauh mana kualitas pelayanan di lokasi yang baru. Hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa, pasien rawat jalan jauh lebih banyak dibandingkan dengan pasien rawat inap. Maka evaluasi kualitas pelayanan di RSUD Simo dilakukan terhadap pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian latar belakang, sehingga perlu dilakukan penelitian pada pasien rawat jalan. Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Simo.

Metode yang digunakan dalam mengevaluasi pelayanan di RSUD Simo yaitu *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Service Quality (SERVQUAL)* digunakan untuk mengetahui perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan, dimana metode *servqual* terdapat lima dimensi yaitu reabilitas (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) (Vanesa, Firman dan Mesta, 2020).

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memetakan hubungan antara kepentingan dan kinerja dari setiap atribut yang ditawarkan serta gap antara kinerja dan harapan dari atribut. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian dapat diterapkan pada atribut *servqual*. Empat bagian kuadran metode IPA adalah "Konsentrasi di Sini", "Pertahankan Pekerjaan Baik", "Prioritas Rendah", dan "Mungkin Berlebihan" (Umam, Muchlisoh dan Maryati, 2019) Metode ini memudahkan untuk menentukan karakteristik layanan mana yang harus diperbaiki, dipelihara, dan diperbaiki oleh Rumah Sakit Simo.

1.2 Tinjauan Pustaka dan Novelty

Hasil penelitian terlebih dulu yang sesuai dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Penelitian terdahulu

No	Penulis	objek	Metode		Diagram kartesius
			<i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	<i>Importance Performance Analays</i> (IPA)	
1	(Winarno dan Absor, 2018)	PT. MEDIA PURNA ENGINEERING	√	√	√
2	(Vanesa, Firman dan Mesta, 2020)	Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Padang Panjang	√	√	√
3	(Alawiyah dan Safriantini, 2020)	Pasien Puskesmas Indralaya		√	√
4	(Aryandi dan Onsardi, 2020)	Pengunjung Cafe Wareg Bengkulu.	√		√
5	Penelitian ini	Pasien Rawat Jalan RSUD Simo	√	√	√

Pada penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analays (IPA)* dengan penyebaran kuesioner, perhitungan dengan SPSS untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan kenyataan dan Diagram Kartesius untuk mengetahui letak dibagian mana yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan pasien Rawat Jalan di RSUD Simo, Boyolali

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, berikut adalah permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini

1. Apa saja indikator yang mempengaruhi ketidakpuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada RSUD Simo.
2. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan di RSUD Simo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai adalah :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Simo.
2. Memberikan usulan perbaikan pelayanan rawat jalan di RSUD Simo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan oleh RSUD Simo dalam melakukan evaluasi dan perbaikan yang berhubungan dengan pelayanan pasien rawat jalan.

1.6 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor biaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dengan gambaran sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian yang berisi membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang berhubungan dengan rawat jalan di RSUD Simo dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Landasan teori, membahas tentang kajian teori yang berhubungan dengan penelitian antara lain, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis(IPA)* dan uji statistik. Tujuannya untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah bagian yang membahas tentang, lokasi dan waktu penelitian, flowchart penelitian, dan penjelasannya

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan data pembahasan merupakan bagian yang berisi tentang gambaran umum dari Instansi Pemerintah Daerah yang dalam penelitian ini ialah RSUD Simo, serta hasil pengujian analisis data dan pembahasan dari hasil analisis berdasarkan data yang didapatkan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Penutup dalam penelitian ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan pada hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.