

"Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) "

TUGAS AKHIR



Nurchayani M Ahmad

1182003009

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2023

"Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) "

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Nurchayani M. Ahmad

1182003009

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2023

HASIL PERNYATAAN ORISINILITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurcahyani M. Ahmad

NIM : 1182003009

Tanda Tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Tugas Akhir ini diusulkan oleh:


Nama : Nurcahyani M. Ahmad
NIM : 1182003009
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : "Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD
Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menggunakan
Metode SERVQUAL dan Importance Performance
Analysis (IPA) “

DOSEN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma, S.T.,M.M

()

Pembahas 1 : Tri Susanto S.E, M.T

()

Pembahas 2 : Mirsa Diah Novianti, S.T.,M.T.,IPM

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas berkat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) “

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentunya penulis mendapatkan motivasi, saran, pengarahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Allah SWT, atas segala berkah, rahmat dan nikmat-Nya yang tiada hentinya diberikan selama penulisan Tugas Akhir ini.
2. Papa (Alm), Mama, Ai, Ka Iky, Tia, Riri, Tami, Ka Nadia dan Keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril serta doa yang tiada hentinya.
3. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T.,M.T.,IPM, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Wijaya Adidarma, S.T.,M.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan serta bimbingannya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Tri Susanto, S.E., M.T, selaku dosen pembahas I dan juga Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T.,M.T.,IPM, selaku dosen pembahas II yang telah memberikan saran serta masukkan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Adliancsty, selaku sahabat till Jannah yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis untuk selalu semangat dalam menjalani perkuliahan ini.
7. Putri, Indri, Tiwi & Shiella, selaku teman dekat yang memberikan masukan, dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis untuk bisa segera menyelesaikan Tugas Akhir dan selalu semangat dalam menjalani perkuliahan ini.
8. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2018, selaku teman seangkatan yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama menjalani perkuliahan ini.
9. Yang terakhir Saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga yaa... buat diri Saya sendiri. Banyak sekali yang Saya lewati selama perkuliahan ini terutama selama penulisan tugas akhir ini berulang kali terbentur dan terhenti, tetapi terus bertahan dan melangkah untuk melanjutkannya. Hikmah yang bisa dipetik yaitu, prosesnya memang harus dinikmati seiring berjalannya waktu juga akan terlewat terima kasih... terima

kasih... terima kasih... untuk Cahya kamu kuat lebih dari yang kamu bayangkan, teruslah bersinar diperjalanan hidupmu hingga semesta menjemputmu dan, selesai. Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi maka penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 2023



Nurcahyani M. Ahmad

NIM : 1182003009

"Analisis Kualitas Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) "

Nurchayani M. Ahmad

ABSTRAK

Rumah sakit penting dalam pelayanan kesehatan dengan dasar Undang-Undang 44/2009, berlandaskan Pancasila, manfaat, keadilan, dan keselamatan pasien. Layanan rawat inap intensif dan pemantauan. Penelitian ini menganalisis harapan pasien di RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate dengan metode servqual dan IPA. Populasi 9.490 pasien, sampel 99 responden dipilih dengan purposive sampling. Gap negatif pada dimensi menunjukkan harapan belum terpenuhi. Analisis importance-performance menyoroti atribut terendah pada dimensi bukti fisik. CSI kepuasan pasien 62.179% menunjukkan "Puas". Kesimpulan: Seluruh dimensi memiliki gap negatif, analisis IPA mengidentifikasi atribut terendah, gap negatif menunjukkan jarak harapan dan kenyataan pasien. Perlu perbaikan dan peningkatan layanan untuk mendekati nilai CSI yang lebih tinggi.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kualitas layanan, Kepuasan Pasien.

Mahasiswa Program Studi Teknik Industri

"Analysis of Inpatient Service Quality at RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate using SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) Method"

Nurcahyani M. Ahmad

ABSTRACT

The abstract reads: Hospitals are crucial in healthcare services, grounded in Law 44/2009 and principles of Pancasila, benefit, justice, and patient safety. Intensive inpatient care and monitoring are provided. This study analyzes patient expectations at RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate using the servqual and IPA methods. With a population of 9,490 patients, a sample of 99 respondents was selected through purposive sampling. Negative gaps in dimensions indicate unmet expectations. Importance-performance analysis highlights the lowest attributes in the tangible dimension. Patient satisfaction's CSI value of 62.179% indicates "Satisfied." Conclusions: All dimensions exhibit negative gaps; IPA analysis identifies lowest attributes, negative gaps signify the disparity between patient expectations and reality. Improvements are needed to approach higher CSI values.

Keywords: Hospital, Service Quality, Patient Satisfaction.

Industrial Engineering Student.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan.....	3
1.3.2 Manfaat.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2 Model <i>Servqual</i>	9
2.3 <i>Importances Performance Analysis</i>	11
2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i>	13
2.5 Profil RSUD Dr H. Chasan Boesoirie Ternate	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3 Objek Penelitian.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Teknik Analisis Data.....	19
3.5.1 Uji Validitas	19

3.5.2 Uji Reliabilitas	20
3.6 Definisi Operasional	21
3.6 Diagram Alir	22
BAB IIV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Karakteristik Responden.....	23
4.1.1 Jenis Kelamin.....	23
4.1.2 Usia	24
4.1.3 Pekerjaan.....	24
4.1.4 Kelas Perawatan.....	24
4.2 Analisis Data Hasil Kuesioner	25
4.3 Uji Validitas	25
4.4 Uji Reliabilitas	26
4.5 Perhitungan Nilai Service Quality (Servqual)	29
4.6 Importance-Performance Analysis.....	42
4.7 Customer Satisfaction Index (CSI)	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 , Jumlah Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin & Kelompok Umur.....	2
Tabel 3.2. , Skala Semantik Diferensial	13
Tabel 3.1 , Variabel Operasional.....	16
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Harapan (<i>Expected</i>).....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kenyataan (<i>Perceived</i>)	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.4 Pengolahan Data menggunakan Metode <i>Servqual</i>	32
Tabel 4.5 Rank Gap	34
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	41
Tabel 4.7 Matrix IPA	42
Tabel 4.8 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual Service Quality 8

Gambar 2.2 Rumus Tingkat Kesesuaian 9

Gambar 2.3. Matrix IPA..... 10

Gambar 3.1. Rumus Korelasi *Product Moment* 14

Gambar 3.2. Rumus *Cronbach alpha*..... 15

Gambar 3.3 Diagram Alir..... 17

Gambar 4.1 Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin 3

Gambar 4.2 Kelompok Responden berdasarkan Usia..... 24

Gambar 4.3 Kelompok Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan 24

Gambar 4.4 Kelompok Responden berdasarkan Kelas Perawatan 25

Gambar 4.5 Matrix IPA 43