

SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KLINIK HAMIL RSUD IBNU SINA GRESIK DENGAN
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**



Disusun Oleh :

Nama : Rizky Rama Fajrin

Nim : 14611051

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

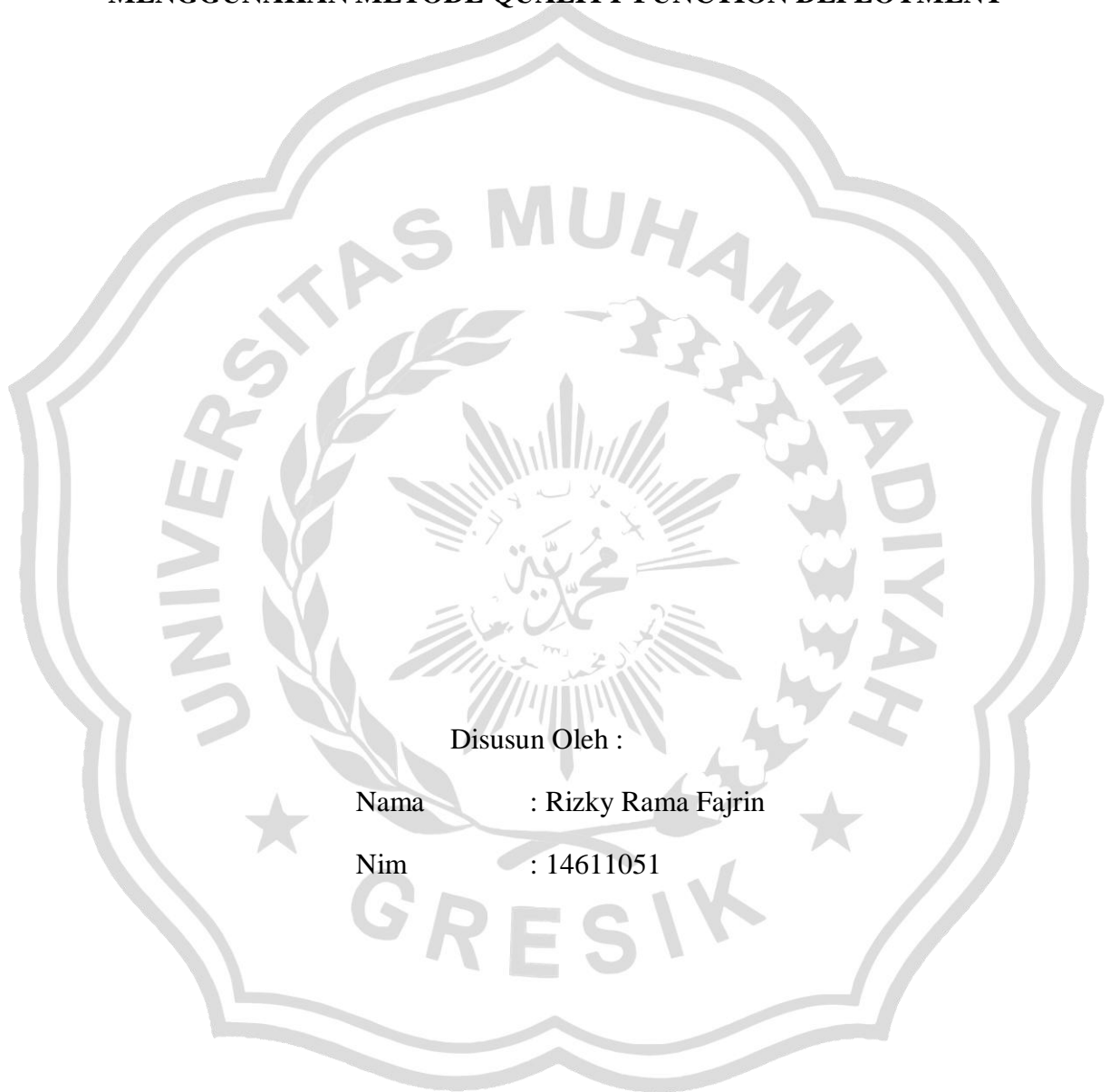
FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

SKRIPSI

**USULAN PERBAIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KLINIK HAMIL RSUD IBNU SINA GRESIK DENGAN
MENGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**



Disusun Oleh :

Nama : Rizky Rama Fajrin

Nim : 14611051

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur untuk Tuhan Yang Maha Kuasa atas lindungan, rahmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Usulan Perbaikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment

Skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M. S, Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik atas kesempatan yang diberikan untuk menyusun skripsi ini.
2. Dzakiyah Widyaningrum, S.T., M.Sc., selaku Ketua Ketua Program Studi Teknik Industri, atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Deny Andesta, ST., M.T, dan Elly Ismiyah, ST., MT. , selaku pembimbing I dan pembimbing II skripsi, atas bimbingan dan arahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Para Dosen yang telah menyampaikan ilmu pengetahuannya.
5. Bapak dan Ibunda tercinta atas segala cinta, ketulusan, kasih sayang, dan doa yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
6. Teman-teman mahasiswa jurusan Teknik industri angkatan tahun 2014 Kelas Pagi dan Sore atas motivasi, kebersamaan, kekompakan selama masa kuliah semoga persaudaraan kita tetap terjaga.
7. Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan pelaksanaan penelitian dan penyusunan dalam skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga Tuhan yang Maha Kuasa membalas amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut. Tentunya masih banyak kekurangan yang ada dalam penulisan proposal skripsi ini, untuk itu penulis sangat berharap masukan dari pembaca dan semoga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Abstrak

Pada era globalisasi sekarang ini, segala sesuatu berjalan dan berkembang dengan cepat. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat, maka dunia bisnis pun berkembang semakin luas, kompleks, dan bervariasi. Begitu juga tentang kesadaran akan kesehatan semakin tinggi, termasuk kesadaran tentang kesehatan dan kondisi ibu hamil. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di klinik hamil RSUD Ibnu Sina Gresik dengan menggunakan metode Quality Function Deployment. Penelitian ini merupakan penelitian survey yang dilakukan dengan pengambilan data secara kuesioner, observasi, dan wawancara.

Objek penelitian ini adalah yang terkait dengan QFD (*Quality Fuction Deployment*) pada rencana meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik. Adapun objek penelitian yang dimaksud adalah pasien Klinik Hamil, adapun respondennya Dokter Klinik Hamil 2 Orang, Staf Klinik Hamil 2 Orang, dan Pasien klinik Hamil 40 Orang.

Dilihat dari lima atribut yang mempunyai *Gap* terbesar jika dipresentasikan dengan menggunakan data mean tingkat kenyataan maka didapatkan hasil untuk atribut Perawat ramah pada pasien 76%, Dokter dapat dengan akurat mengetahui jenis kelamin calon bayi 84,2%, Perawat memberitahu jenis penyakit, cara perawatan dan minum obat secara lengkap 84,4%, Perawat memiliki kompetensi yang tepat dalam mendiagnosa dan memberikan solusi medis yang diperlukan 80,6%, dan Ruang klinik hamil terlihat indah, bersih, dan nyaman 86%. Hasil analisis penilaian kepuasan pelanggan mengenai atribut pelayanan Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata keseluruhan atribut pelayanan masih di bawah Standart Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Rawat Jalan.

Kata kunci : Quality Function Deployment, Survey ,*Gap*, dan Standart Pelayanan Minimal (SPM).

Abstract

In the current era of globalization, everything is running and developing rapidly. In line with increasing economic growth, the business world has also expanded, expanded, and varied. Likewise about higher health awareness, including awareness about the health and condition of pregnant women. This research was made as one of the proposed improvements to improve the quality of services at the pregnant clinic at Ibnu Sina Gresik Hospital by using

the Quality Function Deployment method. This research is a survey research conducted by collecting data through questionnaires, observations, and interviews.

The object of this research is related to QFD (Quality Fuction Deployment) on plans to improve service quality in the Pregnant Clinic at RSUD Ibnu Sina Gresik. The object of research in question is the patient of the Pregnant Clinic, while the respondents are Physicians Pregnant Clinic 2 Person, 2 Clinical Pregnant Staff, and 40 Patients Pregnant Clinic patients.

Judging from the five attributes that have the largest gap if presented using the mean data of the level of reality, the results obtained for the attribute of friendly nurses in patients is 76%, doctors can accurately know the sex of the prospective baby 84.2%, the nurse tells the type of disease, how to care taking complete medication 84.4%, nurses have the right competence in diagnosing and providing medical solutions needed 80.6%, and the pregnant clinic room looks beautiful, clean and comfortable 86%. The results of the analysis of customer satisfaction regarding the service attributes of the Pregnant Clinic at RSUD Ibnu Sina Gresik show that the average level of satisfaction of all service attributes is still below the Minimum Service Standards (SPM) of Outpatient Services.

Keywords: Quality Function Deployment, Survey, Gap, and Minimum Service Standards (SPM).

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Asumsi-Asumsi	6
1.7 Sistematika Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelanggan.....	8
2.2 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3 Konsep Pelayanan	9
2.4 Definisi Kuesioner.....	10
2.4.1 Pemakaian Kuesioner.....	10
2.4.2 Jenis Pertanyaan	11
2.5 Determinan Kualitas Pelayanan	11
2.6 Pengolahan Data.....	12
2.6.1 Uji Kecukupan Data.....	13
2.6.2 Uji Validitas.....	13
2.6.3 Uji Reliabilitas.....	14
2.7 Quality Function Deployment (QFD)	14
2.8 Manfaat QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	14
2.9 Kelemahan QFD.....	15
2.10 Pendekatan QFD dan Keuntungannya.....	15
2.11 <i>Voice Of Costumer</i>	16
2.12 Pembentukan Rumah Kualitas (<i>House Of Quality</i>)	17
2.13 Matrik Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>).....	18
2.14 Penelitian yang Relevan.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	27
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.2 Jenis Penelitian	27

3.1.3	Objek Penelitian.....	27
3.1.4	Sumber Data	27
3.1.5	Metode Pengumpulan Data	27
3.2	Tahap Penelitian	27
3.2.1	Menentukan Topik.....	29
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	29
3.2.3	Pengumpulan Data.....	29
3.2.3.1	Menentukan Atribut Kebutuhan Pelanggan	29
3.2.3.2	Penentuan Jumlah Sampel Minimum	29
3.2.4	Uji Kecukupan.....	29
3.2.5	Uji Validitas.....	30
3.2.6	Uji Reliabilitas	30
3.2.7	Mentabulasi dan Menilai Hasil Kuesioner Nilai Persepsi dan Harapan	30
3.2.8	Planning Matrix	30
3.2.9	Respon Teknis	31
3.2.10	Matrix Hubungan.....	31
3.2.11	Matrix Korelasi.....	31
3.2.12	Matrix Teknik	31
3.2.13	Analisis dan Interpretasi	31
3.2.14	Keimpulan dan Saran	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1	Alur Pelayanan dan Fasilitas Klinik Hamil.....	33
4.1.1	Alur Pelayanan	33
4.1.2	Fasilitas dan Tenaga Medis	33
4.2	Pengumpulan Data.....	34
4.3	Penyebaran Kuesioner	35
4.4	Pengujian Data	35
4.4.1	Uji Kecukupan.....	35
4.4.2	Uji Validitas.....	36
4.4.2.1	Uji Validitas Data Kepentingan Pasien.....	36
4.4.2.2	Uji Validitas Data Kepuasan Pasien	38
4.4.3	Uji Reliabilitas	38
4.4.3.1	Pengujian Reliabilitas Data Kepentingan Pasien.....	39
4.4.3.2	Pengujian Reliabilitas Data Kepuasan Pasien	39
4.5	Pembuatan Quality Function Deployment	40
4.5.1	Menentukan Matrik Perancangan (Planning Matriks)	40

4.5.1.1 Tingkat kepentingan (Important to Customer)	40
4.5.1.2 Tingkat Kepuasan Klinik Hamil	44
4.5.2 Tingkat Kepuasan Klinik Hamil dengan kriteria standar yang sudah ditetapkan pihak Klinik Hamil (<i>Competitive Satisfaction Performance</i>).....	47
4.5.3 Goal.....	48
4.5.4 Improvement Ratio	50
4.5.5 Sales Point	51
4.5.6 Raw Weight dan Normalized Raw Weight	53
4.5.7 Bobot Normalisasi (<i>Normalized Raw Weight</i>)	55
4.5.8 Tahap Pembuatan Rumah Kualitas	56
4.5.8.1 Menentukan Respon Teknis / Technical Respon (HOWs)	56
4.5.9 Matrik Hubungan (<i>Relationship Matrix</i>)	58
4.5.10 Matrik Kolerasi	60
4.5.11 Matrik Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	62

BAB V ANALISIS DAN INTERPRESTASI

5.1 Analisis Kebutuhan Pelanggan.....	70
5.2 Analisis Respon Teknik	71
5.3 Analisis Quality Function Deployment	72
5.4 Usulan Perbaikan.....	73

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	79
6.2.1 Saran Untuk Rumah Sakit.....	79
6.2.2 Saran Untuk Peneliti	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House Of Quality	17
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Alur Poses Pelayanan	33
Gambar 5.1 <i>House Of Quality</i>	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Gap Tingkat Kenyataan an Harapan	3
Tabel 1.2 Data Presentase Mean Tingkat Kenyataan	4
Tabel 1.3 Standart Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Rawat Jalan	5
Tabel 2.1 Skala <i>Goal</i>	20
Tabel 2.2 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	20
Tabel 2.3 <i>Sales Point</i>	21
Tabel 2.4 Nilai Hubungan (<i>RelationshipMatrix</i>)	22
Tabel 4.1 Fasilitas dan Tenaga Medis	33
Table 4.2 Data Awal Keluhan Pasien	34
Tabel 4.3 Output Hasil Uji Validitas dan Kepentingan dengan SPSS	37
Tabel 4.4 Output Hasil Uji Validitas dan Kepuasan dengan SPSS	38
Tabel 4.5 Data Tingkat Kepentingan Klinik Hamil	40
Tabel 4.6 Skala Tingkat Kepentingan Klinik Hamil	42
Tabel 4.7 Data Tingkat Kepuasan Klinik Hamil	44
Tabel 4.8 Skala Tingkat Kepuasan Klinik Hamil	46
Tabel 4.9 Skala Standart Pelayanan Minimal (SPM) Instalasi Rawat Jalan	47
Tabel 4.10 Nilai <i>Goal</i>	49
Tabel 4.11 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	50
Tabel 4.12 Nilai <i>Sales Point</i>	52
Tabel 4.13 Bobot Berat (<i>Raw Weight</i>)	53
Tabel 4.14 Nilai Normalisasi (<i>Normalize Raw Weight</i>)	55
Tabel 4.15 Respon Teknis	56
Tabel 4.16 Penjabaran Needs ke dalam Respon Teknis	57
Tabel 4.17 Nilai Hubungan (<i>Relationship Matrix</i>)	58
Tabel 4.18 Nilai <i>Relationship Matrix</i>	59
Tabel 4.19 Simbol Matrik Kolerasi	60
Tabel 4.20 Hubungan Respon Teknis	61
Tabel 4.21 <i>Technical Reponces</i>	63
Tabel 4.22 <i>Normalize contribution</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Layanan Klinik Hamil Berdasarkan Perspektif Pasien	82
Lampiran 2 Data Awal Keluhan Pasien	84
Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS Untuk Tingkat Kepentingan Pada 76 Responden	86
Lampiran 4 Hasil Perhitungan SPSS Untuk Tingkat Kepuasan Pada 76 Responden	86

