

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* – *FUZZY*
(Studi Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik)**



Disusun oleh :

Nama : Rizky Satria Hadiyanto
No. Reg : 07.611.006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2012**

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* – *FUZZY*
(Studi Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Program
Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Gresik

Disusun oleh :

Nama : Rizky Satria Hadiyanto

No. Reg : 07.611.006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2012**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
DI INSTALASI RAWAT INAP DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL – FUZZY***

(Studi Kasus di Rumah Sakit Petrokimia Gresik)

Disusun oleh :

Nama : Rizky Satria Hadiyanto

No. Reg. : 07611006

Gresik,.....

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Eko Budi Leksono ST, MT)

(Deny Andesta ST, MT.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Deny Andesta ST, MT.)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2012

PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan pada di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 06 September 2012

Dengan Nilai :

Gresik, 20 Desember 2012

Dosen Pembimbing I,

(Eko Budi Leksono ST, MT)

Dosen Penguji I,

(Moch. Nuruddin ST, MT)

Dosen Pembimbing II,

(Deny Andesta ST, MT)

Dosen Penguji II,

(Elly Ismiyah ST, MT)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

(Moch. Nuruddin ST, MT)

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul :

“ Peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan di instalasi rawat inap dengan menggunakan metode *servqual – fuzzy* ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nuruddin, ST, MT. selaku Dekan Fakultas Teknik .
2. Eko Budi Leksono, ST, MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
3. Deny Andesta, ST, MT. Ketua Jurusan Teknik Industri serta Dosen pembimbing II.
4. Istriku tercinta yang selalu *men-support* sampai terselesainya skripsi ini.
5. Orang tua saya yang selalu mendoakan anaknya agar berhasil.
6. Semua pihak yang ikut berperan serta dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharap saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan laporan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. *Amin ya robbal `alamin.*

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Gresik,09 September 2012

Penulis,

Rizky Satria H

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| JUDUL..... | i |
| PENEGASAN..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| ABSTRAK..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 5 |
| 1.6 Asumsi – Asumsi..... | 5 |
| 1.7 Sistematika Penelitian..... | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Rumah Sakit..... | 7 |
| 2.2 Jasa..... | 9 |
| 2.2.1 Strategi Pemasaran Jasa..... | 11 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)..... | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1 Prinsip-Prinsip Kualitas jasa..... | 12 |
| 2.3.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.3.3 Model Kualitas Jasa..... | 18 |
| 2.3.4 Persepsi dan Ekspektasi..... | 21 |
| 2.3.4.1 Persepsi..... | 22 |
| 2.3.4.2 Ekspektasi..... | 23 |
| 2.3.5 Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.3.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.4 Sampling..... | 27 |
| 2.4.1 Alasan Sampling..... | 28 |
| 2.4.2 Metode Pengambilan Data..... | 29 |
| 2.5 Kuisisioner..... | 31 |
| 2.5.1 Pengertian Kuisisioner..... | 31 |
| 2.5.2 Penyusunan Kuisisioner..... | 32 |
| 2.5.3 Jenis-Jenis Skala..... | 32 |
| 2.5.4 Pengukuran Sikap..... | 35 |
| 2.5.5 Pengujian Kuisisioner..... | 36 |
| 2.6 <i>Fuzzy Set Theory</i> | 39 |
| 2.6.1 Kombinasi Informasi Numeric dan Linguistic ke dalam Sistem Rekayasa..... | 39 |
| 2.6.2 Membership Function..... | 42 |
| 2.6.3 <i>Triangular Fuzzy Number</i> | 43 |
| 2.6.4 <i>Fuzzy – Servqual</i> | 46 |
| 2.6.4.1 <i>Integrasi Servqual – Fuzzy</i> | 46 |
| 2.6.5 <i>Defuzzyfikasi</i> | 47 |
| 2.7 <i>SWOT</i> | 48 |
| 2.8 Peneliti Terdahulu..... | 49 |

| | |
|---|--------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 51 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 51 |
| 3.2 Langkah-Langkah <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah..... | 51 |
| 3.2.1 Penjelasan langkah – langkah <i>flow chart</i> pemecahan masalah | 53 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 60 |
| 3.4 Metode Pengolahan Data..... | 62 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 65 |
| 3.5.1 Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i> dan <i>Fuzzy TFN</i> | 66 |
| 3.5.2 Analisis <i>SWOT</i> | 66 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 67 |
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 67 |
| 4.1.1 Pengumpulan Data Primer..... | 67 |
| 4.1.2 Pengumpulan Data Sekunder..... | 69 |
| 4.1.2.1 Gambaran Umum RS Petrokimia Gresik..... | 69 |
| 4.2 Pengolahan Data..... | 70 |
| 4.2.1 Uji Kecukupan Data..... | 70 |
| 4.2.2 Uji Validitas..... | 71 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas..... | 73 |
| 4.2.4 <i>Fuzzyfikasi</i> Data Persepsi, Harapan, dan Tingkat Kepentingan | 75 |
| 4.2.5 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap)..... | 85 |
| 4.2.6 <i>Defuzzyfikasi</i> | 87 |
| BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI..... | 93 |
| 5.1 Analisis Data..... | 93 |
| 5.1.1 Analisa Perhitungan <i>Fuzzyfikasi</i> Persepsi dan Harapan..... | 93 |

| | |
|--|---------|
| 5.1.2 Analisa Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> nilai <i>Servqual</i> (Gap) per Atribut..... | 93 |
| 5.1.3 Analisa Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi..... | 94 |
| 5.1.4 Analisa Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan..... | 94 |
| 5.1.5 Analisa Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> Kuisisioner Tingkat Kepentingan..... | 94 |
| 5.1.6 Analisa <i>SWOT</i> (<i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threats</i>)..... | 95 |
| 5.2 Interpretasi Data..... | 97 |
| 5.2.1 Interpretasi terhadap Perhitungan <i>Fuzzyfikasi</i> Persepsi, Harapan Dan Tingkat Kepentingan..... | 98 |
| 5.2.2 Interpretasi terhadap Perhitungan <i>Defuzzyfikasi Servqual</i> (Gap) per Atribut..... | 99 |
| 5.2.3 Interpretasi terhadap Perhitungan <i>Defuzzyfikasi Servqual</i> (Gap) per Dimensi..... | 100 |
| 5.2.4 Interpretasi terhadap Perhitungan <i>Defuzzyfikasi servqual</i> (Gap) Keseluruhan..... | 101 |
| 5.2.5 Interpretasi terhadap Analisa <i>SWOT Integrasi Servqual – Fuzzy</i> .. | 101 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 103 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 103 |
| 5.2 Saran..... | 105 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2-1 Segitiga Jasa..... | 14 |
| Gambar 2-2 Model Kualitas Jasa (<i>Gap Model</i>) | 19 |
| Gambar 2-3 Penyebab Tidak Terpenuhnya Harapan Pelanggan..... | 25 |
| Gambar 2-4 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| Gambar 2-5 Triangular Fuzzy Number..... | 44 |
| Gambar 3-1 <i>Flow Chart</i> Pemecahan Masalah..... | 51 |
| Gambar 3-2 <i>Flow Chart</i> Lanjutan..... | 52 |
| Gambar 4-1 Penentuan <i>Fuzzy Set Number</i> | 76 |
| Gambar 4-2 Nilai Mutlak..... | 84 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1-1 | Data Pasien Rawat Inap RS Petrokimia Gresik..... | 2 |
| Tabel 1-2 | Data Complain dan Saran RS Petrokimia Gresik..... | 2 |
| Tabel 2-1 | 10 Dimensi Penilaian Konsep Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| Tabel 2-2 | Contoh Skala Linkert..... | 35 |
| Tabel 3-1 | Tabel Atribut-Atribut Kualitas Jasa..... | 57 |
| Tabel 4-1 | Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Petrokimia Gresik... | 68 |
| Tabel 4-2 | Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi, Harapan, dan Tingkat Kepentingan..... | 73 |
| Tabel 4-3 | Uji Realibilitas Persepsi Responden..... | 74 |
| Tabel 4-4 | Uji Reliabilitas Harapan Responden..... | 74 |
| Tabel 4-5 | Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan..... | 75 |
| Tabel 4-6 | <i>Fuzzyfikasi</i> Persepsi untuk atribut X1-1..... | 79 |
| Tabel 4-7 | <i>Fuzzyfikasi</i> Harapan untuk atribut X1-1..... | 81 |
| Tabel 4-8 | <i>Fuzzyfikasi</i> Tingkat Kepentingan untuk atribut X1-1..... | 82 |
| Tabel 4-9 | Konversi Nilai Mutlak..... | 84 |
| Tabel 4-10 | <i>Servqual</i> (Gap) per Atribut..... | 85 |
| Tabel 4-11 | <i>Servqual</i> (Gap) per Dimensi..... | 85 |
| Tabel 4-12 | <i>Servqual</i> (Gap) per Keseluruhan..... | 85 |
| Tabel 4-13 | <i>Defuzzyfikasi</i> Persepsi Responden..... | 86 |
| Tabel 4-14 | <i>Defuzzyfikasi</i> Harapan Responden..... | 87 |
| Tabel 4-15 | <i>Defuzzyfikasi</i> Nilai <i>Servqual</i> (Gap) per Atribut..... | 87 |
| Tabel 4-16 | <i>Defuzzyfikasi</i> Nilai <i>Servqual</i> (Gap) per Dimensi..... | 88 |
| Tabel 4-17 | <i>Defuzzyfikasi</i> Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan..... | 88 |
| Tabel 4-18 | Urutan Tingkat Kepentingan..... | 89 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4-19 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Setelah <i>Defuzzyfikasi</i> | 89 |
| Tabel 4-20 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Setelah <i>Defuzzyfikasi</i> dan Diurutkan..... | 90 |
| Tabel 4-21 <i>SWOT Integrasi Fuzzy – Servqual</i> | 91 |
| Tabel 5-1 Perumusan Strategi <i>SWOT Integrasi Servqual – Fuzzy</i> | 95 |
| Tabel 5-2 Matrik <i>SWOT</i> | 97 |

ABSTRAK

RS Petrokimia Gresik adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan di kota Gresik. RS Petrokimia Gresik selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Akan tetapi pada tahun 2011 terjadi penurunan jumlah pasien jika dibandingkan tahun sebelumnya dan complain semakin banyak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh RS Petrokimia Gresik dan untuk mengetahui atribut apa yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan kualitas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy – servqual*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi, wawancara, serta pemberian kuisioner. Pengumpulan data sekunder melalui literatur-literatur, artikel, internet serta data yang didapatkan dari pihak manajemen perusahaan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzifikasi servqual* secara keseluruhan memiliki nilai negatif sehingga pihak manajemen RS Petrokimia Gresik perlu melakukan perbaikan. Untuk hasil *defuzzifikasi servqual* per dimensi *Assurance* memiliki gap negative tertinggi. Sedangkan hasil *defuzzifikasi servqual* per atribut menunjukkan bahwa kriteria X1-6 (Kelengkapan, kesiapan, kebersihan alat yang dipakai) harus segera dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya karena mempunyai gap negative tertinggi dibandingkan kriteria lainnya, dan untuk harapan tertinggi ada pada atribut X 1-1 Kemudahan mencapai lokasi rawat inap sangat diharapkan oleh pasien.

Kata kunci : *Fuzzy – Servqual, Defuzzifikasi, RS Petrokimia.*

ABSTRACT

RS Petrokimia Gresik is one of the peripatetic company in the field of service activities of health of cab in Gresik. RS Petrokimia Gresik out for to always give best service. However in the year 2011 happened lost amount patient if considered with previous year. This research is to know the satisfaction level of patient service activity given by RS Petrokimia Gresik and to know attribute that require to be given high priority to be conducted by the make-up of quality.

Method which used in this research is fuzzy servqual. Collecting of primary data through observation, interview, and also giving of kuisioner. Collecting of skunder data through literatures, article, internet and also from company management.

Result of data processing indicate that value of defuzzifikasi servqual as a whole have negative value so that RS Petrokimia Gresik management require to repair. That result of servqual defuzzifikasi per dimension indicate that dimension of Assurance have highest negative gap. While result of servqual defuzzifikasi per attribute indicate that attribute X1-6 (tool fully equipped, readiness, and innocent) which must immediately conducted repair of its service quality because having compared to highest negative gap value of other attribute, After that a wish for patient indicate that attribute X1-1 Reach attain take care of health located is easy and very immediately.

Keyword : Fuzzy – Servqual, Defuzzyfikasi, RS Petrokimia.