

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)  
(Studi Kasus : RS PKU Aisyiyah Boyolali)**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammdiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**EKO WINARDI**

**NIM : D600.100.037**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)  
(Studi Kasus : RS PKU Aisyiyah Boyolali)**



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammdiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**EKO WINARDI**

**NIM : D600.100.037**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)*

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal :

Jam :

Disusun Oleh :

Nama : Eko Winardi  
NIM : D600.100.037  
Jur/Fak : Teknik Industri

Mengesahkan :

Pembimbing I



(Mila Faila Sufa ST.,MT)

Pembimbing II



(Ratnanto Fitriadi ST.,MT)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)*** telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari/Tanggal :

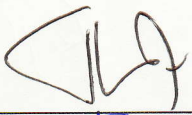
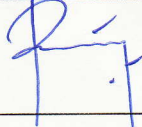
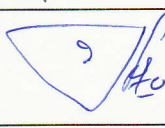
Jam :

Menyetujui :

Tim Penguji

1. Mila Faila Sufa ST.,MT
2. Ratnanto Fitriadi ST.,MT
3. Much Djunaidi ST.,MT
4. Ida Nursanti ST.,M.EngSc

Tanda Tangan

Mengetahui :

  
Dekan Fakultas Teknik  
(Ir. Sri Sunarjono MT.,Ph.D)

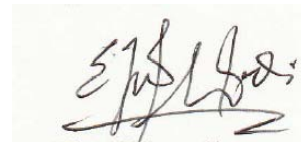
Ketua Jurusan Teknik Industri  
  
(Hafidh Munawir ST.,M.Eng)

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Surakarta, Juli 2014

Yang Menyatakan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eko Winardi', written on a light-colored rectangular background.

Eko Winardi

## **MOTTO**

*“Hai manusia! Sembahlah Tuhan yang menjadikan kamu dan orang – orang  
sebelum kamu supaya kamu menjadi bertaqwa”  
(Al-Baqarah : 21)*

*“Jangan menganggap setiap kendala sebagai halangan, namun lihatlah sebagai  
peluang yang menantang”  
(Reza Syarief)*

*Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan  
dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.  
(Abu Bakar Sibli)*

*“The human has two ears and one mouth, in order to listen twice as much as he  
talks”  
(Confucius)*

*“Real success is determined by two factors. First is faith and second is action”  
(Reza Syarief)*

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini penulis ku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, Do'a serta semangat untuk dapat menjadi orang yang berhasil. Terimalah sujud dan baktiku kepadamu
2. Kakak-kakakku yang telah memberikan semangat dan motivasi.
3. Teman-teman angkatan 2010, do the best for our community!!!
4. Teman-teman kost
5. Keluarga Mahasiswa Teknik Industri
6. Pembaca yang budiman.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

*Alhamdulillahirobil'amin*, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* (Studi Kasus: RS PKU Aisyiyah Boyolali)". Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Serta tak lupa penulis juga ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu terselesainya penyusunan laporan tugas akhir ini. Pihak-pihak tersebut antara lain :

1. Bapak Hafidh Munawir, ST., M.Eng. Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan panutan serta pengalaman yang berharga.
2. Ibu Mila Faila Sufa ST., MT dan Bapak Ratnanto Fitriadi ST.,MT selaku Pembimbing saya yang telah menyediakan banyak waktu untuk memberikan ilmu, pengarahan serta bimbingan yang luar biasa.
3. Dosen-dosen Teknik Industri yang telah mendidik serta memberikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Seluruh staf dan karyawan RS PKU Aisyiyah Boyolali, khususnya Dokter Dagdo, Ibu Astuti yang telah memberikan informasi dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Keluarga penulis yang selalu memberikan bantuan baik itu secara spiritual maupun material.



6. Rekan-rekan Teknik Industri angkatan 2010 yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwasannya dalam laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Surakarta, Juli 2014

Penulis,

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>    | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>           | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>xiv</b>  |
| <br><b>BAB I     PENDAHULUAN</b>    |             |
| 1.1    Pendahuluan.....             | 1           |
| 1.2    Perumusan Masalah .....      | 3           |
| 1.3    Batasan Masalah .....        | 4           |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....      | 4           |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....     | 5           |
| 1.6    Sistematika Penulisan .....  | 5           |
| <br><b>BAB II    LANDASAN TEORI</b> |             |
| 2.1    Konsep Jasa .....            | 7           |
| 2.1.1    Pengertian Jasa .....      | 7           |
| 2.1.2    Karakteristik Jasa .....   | 7           |

|       |                                                      |    |
|-------|------------------------------------------------------|----|
| 2.2   | Kualitas Pelayanan .....                             | 9  |
| 2.2.1 | Pengertian Kualitas .....                            | 9  |
| 2.2.2 | Definisi Kualitas Jasa .....                         | 10 |
| 2.2.3 | Dimensi Kualitas Jasa .....                          | 11 |
| 2.2.4 | Manfaat Kualitas Jasa .....                          | 12 |
| 2.3   | Persepsi Konsumen.....                               | 13 |
| 2.4   | Kepuasan Konsumen .....                              | 13 |
| 2.4.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen.....                    | 13 |
| 2.4.2 | Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....                | 17 |
| 2.4.3 | Pengukuran Kepuasan Konsumen.....                    | 19 |
| 2.5   | Teknik Pengumpulan Data .....                        | 22 |
| 2.5.1 | Kuesioner .....                                      | 22 |
| 2.5.2 | Sampling .....                                       | 24 |
| 2.6   | Teknik Pengujian Data .....                          | 25 |
| 2.6.1 | Uji Validitas .....                                  | 25 |
| 2.6.2 | Uji Reliabilitas .....                               | 26 |
| 2.7   | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....   | 27 |
| 2.8   | <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> ..... | 28 |
| 2.9   | Tinjauan Pustaka.....                                | 30 |

### **BAB III    METODOLOGI PENELITIAN**

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| 3.1 | Objek Penelitian .....     | 32 |
| 3.2 | Sumber Data .....          | 32 |
| 3.3 | Pengumpulan Data.....      | 33 |
| 3.4 | Metode Analisis Data ..... | 34 |
| 3.5 | Prosedur Penelitian .....  | 38 |

|                                               |                                                    |    |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|----|
| 3.6                                           | Kerangka Pemecahan Masalah.....                    | 43 |
| <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> |                                                    |    |
| 4.1                                           | Pengumpulan Data .....                             | 44 |
| 4.2                                           | Pengolahan Data.....                               | 49 |
| 4.2.1                                         | Uji Kecukupan Data.....                            | 50 |
| 4.2.2                                         | Uji Validitas .....                                | 50 |
| 4.2.3                                         | Uji Reliabilitas .....                             | 53 |
| 4.2.4                                         | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 55 |
| 4.2.5                                         | <i>Potential Gain in Customer Value</i> .....      | 66 |
| 4.2.6                                         | Analisa Perbaikan.....                             | 67 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |                                                    |    |
| 5.1                                           | Kesimpulan.....                                    | 71 |
| 5.2                                           | Saran .....                                        | 73 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         |                                                    |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                               |                                                    |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....                               | 30 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....                             | 51 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan).....                  | 52 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                         | 53 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas (Lanjutan) .....              | 54 |
| Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....            | 55 |
| Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (Lanjutan)..... | 56 |
| Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian .....                             | 59 |
| Tabel 4.5 <i>Hold and Action</i> .....                         | 60 |
| Tabel 4.5 <i>Hold and Action</i> (Lanjutan) .....              | 61 |
| Tabel 4.6 Perhitungan <i>Index PGCV</i> .....                  | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan ..... | 15 |
| Gambar 3.2 Diagram IPA .....               | 36 |
| Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 43 |
| Gambar 4.1 Hasil Diagram IPA .....         | 62 |

## ABSTRAK

*Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Untuk itu banyak berdiri industri jasa di bidang kesehatan, baik negeri maupun swasta. Dari data statistik menunjukkan jumlah penduduk kabupaten Boyolali tahun 2013 adalah 959.732 jiwa dan terdapat 12 rumah sakit. Tentunya hal ini akan menyebabkan terjadi persaingan bisnis antar rumah sakit sebagai industri pemberi jasa. Untuk itu setiap rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien. Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali adalah salah satu rumah sakit swasta di kabupaten Boyolali yang perkembangannya cukup pesat. Dan salah satu misinya yaitu menyelenggarakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien lewat pendidikan, pelatihan, pengembangan sikap, ilmu dan keterampilan karyawan. Usaha untuk mewujudkan misi tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan pasien*

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pasien rawat inap dan selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan berbagai tahap yaitu uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis kepuasan dan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value. Hasil dari pengolahan data ini terdapat 6 atribut yang memiliki kinerja rendah sedangkan tingkat kepentingannya tinggi sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan. Keenam atribut ini adalah kebersihan toilet (WC) yang tersedia di rumah sakit (7.57), ketepatan dan kesesuaian jadwal pelayanan rumah sakit yang dijalankan (6.13), pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit (5.33), kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap dan mampu mengatasi keluhan yang disampaikan pasien (5.11), perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya (5.08), adanya fasilitas peralatan modern (rontgen, USG, CT-Scan) (5.00).*

*Kata kunci: Importance Performance Analysis, Jasa, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Potential Gain in Customer Value.*