



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN  
RUMAH SAKIT DENGAN INTEGRASI METODE  
*SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN  
RUMAH SAKIT DENGAN INTEGRASI METODE  
*SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**RAHMAWATI**

**55318110045**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rumah Sakit dengan Integrasi Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*  
Nama : Rahmawati  
NIM : 55318110045  
Fakultas/Program Studi : Pascasarjana/Magister Teknik Industri  
Tanggal : 08 Januari 2021



(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T.)

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Direktur

Ketua Program Studi

Program Pascasarjana

Magister Teknik Industri

*Mudrik Alaydrus*

(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)

*Sawarni Hasibuan*

(Dr. Sawarni Hasibuan, M.T.)

## **PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Rahmawati, S.T  
NIM : 55318110045  
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul "**Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rumah Sakit Dengan Integrasi Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis**" telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18/Februari/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 25 %.

Jakarta, 18 Februari 2021  
Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan secara sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien Rumah Sakit dengan Integrasi Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Nama : Rahmawati

NIM : 55318110045

Fakultas/Program Studi : Pascasarjana/Magister Teknik Industri

Tanggal : 08 Januari 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang ditulis pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 Januari 2021



(Rahmawati)

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan sejauh pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah sejauh Direktur Program Pascasarjana UMB.



## KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat iman, dan Islam serta kasih sayang-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Teknik Industri, Program Studi Magister Teknik Industri pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini saya persembahkan kepada semua pihak yang berkontribusi baik langsung maupun tidak langsung akan keberhasilan penyusunan tesis ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih saya haturkan kepada:

1. Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T. dosen pembimbing, yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan tesis ini
2. Dr. Sawarni Hasibuan, M.T., I.P.U., selaku Ketua Prodi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana
3. Ir. Firmansyah Azharul, M.T. Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan arahan dalam menjalani dan menyelesaikan kuliah Magister Teknik Industri
4. Pamuji Agustiar M, S.T. Kepala SMK Muhammadiyah 1 Cileungsi yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
5. Guguh Irdianto, S.T. selaku Waka Kurikulum SMK Muhammadiyah 1 Cileungsi yang selalu ada dan mensupport penulis

Akhir kata, saya berharap Allah ‘Azza wa Jalla berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. *Aamiin.*

Jakarta, 08 Februari 2021

(Rahmawati)

## **ABSTRAK**

Indonesia mempunyai tiga jenis rumah sakit dengan fungsi yang berbeda-beda. *Pertama*, rumah sakit pemerintah mengembangkan fungsi politis dan sosial. *Kedua*, rumah sakit swasta yang berfungsi sosial. *Ketiga*, rumah sakit swasta yang berorientasi laba (Khasanah, 2010). Oleh karena itu, rumah sakit harus memastikan kualitas pelayanan mereka karena bertanggung jawab terhadap keselamatan dan kesehatan pasien (Gheorghe, Bobocea, 2016). Pasien tidak memiliki pengetahuan untuk mengevaluasi kualitas teknis layanan. Evaluasi kualitas yang mereka lakukan hanya berdasarkan proses perawatan medis. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis faktor penyebab rendahnya/tidak ketercapaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di rumah sakit dan merekomendasikan perbaikan pelayanan di rumah sakit. Teori yang digunakan yaitu *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* dan *Root Cause Analysis*. Dari penelitian ini ditemukan kesenjangan dalam dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, ditemukan satu atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Hasil penelitian tersebut dapat menjawab keinginan dalam memberikan pelayanan pada pasien dengan kualitas yang terbaik.

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Kata kunci: *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Root Cause Analysis*, *Health Care*

## ***ABSTRACT***

*Indonesia has three types of hospitals with different functions. First, government hospitals developed political and social functions. Second, socially functioning private hospitals. Third, profit -oriented private hospitals (Khasanah, 2010). Therefore, hospitals must ensure the quality of their services as they are responsible for the safety and health of patients (Gheorghe, Bobocea, 2016). Patients do not have the knowledge to evaluate the technical quality of services. The quality evaluation they do is only based on the medical care process. The purpose of this research is to identify and analyze the factors that cause low/non -accessibility of IKM (Community Satisfaction Index) in hospitals and recommend improvement of services in hospitals. The theories used are Service Quality, Importance Performance Analysis and Root Cause Analysis. From this study found gaps in the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. By using Importance Performance Analysis, one attribute was found that was a priority to be improved. The results of this study can answer the desire to provide services to patients with the best quality.*

*Keywords:* *Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Root Cause Analysis (RCA), Health Care*

**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

2.1.9.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
2.1.10.	Skala <i>Likert</i>	19
2.2.	Penelitian Terdahulu	21
2.2.1.	Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.2.2.	<i>State Of The Arts</i>	22
2.3.	Kerangka Pemikiran	23
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian	25
3.2.	Data dan Informasi	25
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.	Populasi dan Sampel	29
3.4.1.	Populasi	29
3.4.2.	Sampel	29
3.5.	Teknik Analisis Data	30
3.5.1.	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	33
3.5.2.	<i>Root Couse Analysis</i> (RCA)	33
3.6.	Langkah- Langkah Penelitian	35
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	36
4.1.	Data Responden	36
4.2.	Uji Instrumen Penelitian	37
4.3.	Hasil Analisis Gap antara Harapan dan Persepsi	39
4.4.	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
4.5.	<i>Root Cause Analysis</i>	47
BAB V	PEMBAHASAN	49
5.1.	Temuan Penelitian	49
5.1.1.	Tingkat Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan	49
5.1.2.	Perbaikan Kualitas Layanan Rumah Sakit	49
5.2.	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	50
5.3.	Implikasi Rumah Sakit	51
5.4.	Keterbatasan Penelitian	52

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	53
6.1.	Kesimpulan .....	53
6.2.	Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA	.....	54
LAMPIRAN	.....	61



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Penilitian Terdahulu .....	21
Tabel 2.2	<i>Matriks State of The Art</i> .....	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	25
Tabel 3.2	Pemetaan Dimensi Dan Indikator Penelitian .....	26
Tabel 4.1	Uji Reliabilitas Harapan .....	37
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas Presepsi .....	37
Tabel 4.3	Uji Validitas Harapan .....	37
Tabel 4.4	Uji Validitas Persepsi .....	38
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Analisis Gap .....	39
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Gap dan Kualitas dimensi <i>Service Quality</i> .....	44
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan Pelanggan Dan <i>Relative Weight</i> .....	45
Tabel 5.1	Rencana Perbaikan Berdasarkan 5W + 1H .....	50
Tabel 5.2	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Rumah Sakit Indonesia .....	1
Gambar 1.2	Grafik Pertumbuhan Rumah Sakit Per Region .....	2
Gambar 1.3	RSUD yang Berada di Kabupaten Bogor .....	5
Gambar 1.4	Penggabungan 10 Dimensi Menjadi 5 Dimensi .....	10
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian .....	35
Gambar 4.1	Grafik Data Responden .....	36
Gambar 4.2	Hasil Analisis IPA .....	45
Gambar 4.3	<i>Fishbone Chart</i> .....	48



## **LAMPIRAN**

- |            |   |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner   |
| Lampiran 2 | Hasil <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>               |
| Lampiran 3 | Daftar Hadir Peserta <i>Focus Group Discussion (FG)</i> |
| Lampiran 4 | Daftar Hasil Cek <i>Similarity</i>                      |



