

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANA DI KANTOR BPJS KESEHATAN KABUPATEN SOLOK DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD*

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS  
Di susun oleh :  
Nama : Forita Ayuningtyas

NIM 41620120065

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

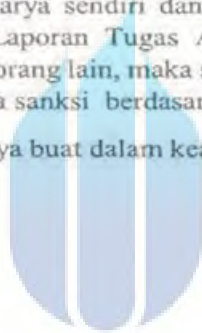
## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Forita Ayuningtyas  
NIM : 41620120065  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul : Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Kantor  
BPJS Kesehatan Kabupaten Solok Dengan Metode Servqual dan  
QFD.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 6 Agustus 2022



Forita Ayuningtyas

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP  
PELAYANAN DI KANTOR BPJS KESEHATAN  
KABUPATEN SOLOK DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN  
*QFD***



**Dibuat Oleh:**

Nama : Forita Ayuningtyas

NIM : 41620120065

Dosen Pembimbing,



(Selamet Riadi, ST,MT)

Mengetahui

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Dr. Alfa Firdaus, ST, MT)

## ABSTRAK

Dalam industri kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi berhubungan dengan kehidupan seseorang. Setiap institusi kesehatan saling bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Solok, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* dan *Servqual* pada tahap pertama yaitu *House of Quality* (HOQ). Hasil penelitian dengan metode *chouse of quality*-QFD merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan pelatihan dan seminar kesehatan, menjaga hubungan baik dengan pasien, pembinaan moral dengan pendekatan agama, memperbaiki fasilitas fisik, mengganti dan menambah peralatan yang rusak, penambahan jasa *cleaning service*.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan, QFD, Servqual



## **ABSTRACT**

*In the health industry, service quality is very important to achieve customer satisfaction, especially in relation to one's life. Every health institution competes with each other to provide the best quality service for its customers. In order to provide more quality and competitive services, through continuous performance improvement and efforts to improve the quality of human resources at the BPJS Kesehatan Office of Solok Regency, it is necessary to make improvements to the services provided. This study aims to design a service improvement proposal. The method used in this research is Quality Function Deployment and Servqual in the first stage, namely House of Quality (HOQ). The results of the research using the House of Quality-QFD method recommend several quality service offerings for improvement, namely health training and seminars, maintaining good relations with patients, moral development with a religious approach, repairing physical facilities, replacing and adding damaged equipment, adding cleaning services. serve.*

**Keywords:** *Service, destination, QFD, Servqual*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “ Analisis Kepuasan PasienBPJS Terhadap Pelayanan Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Solok Dengan Metode Servqual dan QFD” dengan sebaik-baiknya. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan di Universitas Mercubuana. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan penulisan ini. Rasa hormat dan syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST, MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Selamat Riadi, ST, MT selaku pembimbing dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini sehingga penulis merasa lebih mudah dalam menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir.
5. Terima Kasih Kepada Bapak Pendi Rianda Yang telah membantu Penulis untuk mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.
6. Kedua orang tua serta Saudara-saudara Saya yang selalu memberikan dukungan selama proses perkuliahan hingga selesai
7. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan ilmu dalam perkuliahan hingga akhir semester ini
8. Semua pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai mana mestinya serta berguna bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 06 Agustus 2022



(Forita Ayuningtyas)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Proses Jasa.....	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.6 Servqual .....	10
2.1.7 QFD .....	10
2.1.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Jenis Data Dan Informasi.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Metode Pengolahan Dan Analisis Data .....	20

3.5	Langkah Langkah Penelitian .....	22
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		23
4.1	Pengumpulan Data .....	23
4.2	Pengolahan Data .....	23
4.2.1	Uji Validitas.....	23
4.2.2	Uji Realiabilitas .....	24
4.2.3	Karakteristik Responden.....	25
4.2.4	Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien.....	28
4.2.5	Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap variabel .....	29
4.2.6	Perhitungan Nilai Servqual.....	30
4.2.7	Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan .....	34
4.2.8	Perancangan House Of Quality .....	36
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1	Karakteristik Responden.....	45
5.2	Analisis Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan .....	45
5.3	Analisis Hasil HOQ.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
6.1	Kesimpulan .....	51
6.2	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN.....		55



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Keluhan Pasien BPJS.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	18
Tabel 3.2 Bobot Harapan dan Kenyataan .....	21
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	24
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.5 Pekerjaan.....	27
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir .....	28
Tabel 4.7 Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien BPJS .....	29
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Bobot .....	29
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Mean.....	30
Tabel 4.10 Dimensi Kualitas dan Variabel Pernyataan.....	31
Tabel 4.11 Contoh Perhitungan Nilai Servqual.....	32
Tabel 4.12 Nilai Servqual,SKij,TSQ.....	33
Tabel 4.13 Gap antara Persepsi dengan Ekspetasi .....	35
Tabel 4.14 Kebutuhan Pasien BPJS.....	36
Tabel 4.15 Jumlah Kebutuhan Pasien BPJS.....	37
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pasien BPJS .....	37
Tabel 4.17 Penempatan Derajat Kepentingan Pasien BPJS .....	38
Tabel 4.18 Karakteristik Teknik.....	39
Tabel 4.19 Matrik Hubungan .....	40
Tabel 4.20 Matrik Teknis.....	42

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Proses Jasa.....	7
Gambar 2. 2 Phase QFD .....	12
Gambar 2. 3 Model HOQ .....	13
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian .....	22
Gambar 4. 1 Respon Teknis.....	41
Gambar 4. 2 HOQ.....	43



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan .....	55
Lampiran 2 Pengisian Formulir Badan Usaha .....	56
Lampiran 3 Pengisian Formulir BPJS Kesehatan.....	57

