

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI UPTD. PUSKESMAS KRESEK DENGAN METODE SERVQUAL DAN AHP

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh:

Nama : Ivana Nira Rengganis

NIM : 41620120018

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ivana Nira Rengganis
NIM : 41620120018
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Kerja Praktek : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN
BPJS DI UPTD. PUSKESMAS KRESEK DENGAN
METODE SERVQUAL DAN AHP

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



Ivana Nira Rengganis

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI UPTD. PUSKESMAS KRESEK DENGAN METODE SERVQUAL DAN AHP



Dibuat oleh :

Nama : Ivana Nira Rengganis

NIM : 41620120018

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing

(Selamet Riadi, ST, MT.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus, ST, MT.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan kita sebagai umatnya hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) bagi mahasiswa di Program Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini. Secara khusus, ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT.
2. Bapak Dr. Alfa Firdaus, ST., MT. selaku Kaprodi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Selamat Riadi, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang sudah menyempatkan waktu dan memberikan arahan yang sangat membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Mercubuanya yang telah memberikan Ilmu dan bimbingannya yang telah memberikan selama perkuliahan.
5. Dr. Deny Erfin selaku Kepala Puskesmas Kresek yang sudah menyempatkan waktu dan memberikan arahan yang sangat membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Kepada kedua orang tua Bapak Kasiran dan Ibu Siani tercinta yang selalu hadir dengan cinta dan kasih sayang serta doa dan merupakan kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus belajar dan selalu kuat ketika menghadapi situasi tersulit sekalipun.
7. Kepada saudara-saudari tersayang yang telah memberikan semangat untuk cepat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Kepada Tuan pemilik NIM 41618120014 yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Tugas Akhir. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini. Tetap kebersamai dan tabah sampai akhir.
9. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to do more than I receive. I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times. Thank you for being strong in everyday and thank you for trusting God in all your worries. Flower needs time to bloom. Self, you did will !!!*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini tentu masih ada banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sangat membangun agar kedepannya dapat bermanfaat bagi pihak lain.

Jakarta, 11 Februari 2023

Ivana Nira Rengganis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	9
2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Definisi Kepuasan Konsumen (Masyarakat).....	14
2.1.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	14
2.1.8 Definisi Metode Servqual (<i>Service Quality</i>).....	15
2.1.9 Pengukuran Servqual (<i>Service Quality</i>).....	17
2.1.10 Definisi Metode AHP (<i>Analytical Hierarchy Process</i>)	18
2.1.11 Uji Validitas	23
2.1.12 Uji Reliabilitas	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32

3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Data dan Informasi.....	32
3.2.1	Variabel Penelitian.....	32
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisa Data	33
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		36
4.1	Pengumpulan Data.....	36
4.2	Pengolahan Data.....	36
4.2.1	Uji Validitas.....	36
4.2.2	Uji Realibilitas.....	37
4.2.3	Karakteristik Responden	38
4.2.4	Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien	40
4.2.5	Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variable	41
4.2.6	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	44
4.2.7	Perancangan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	46
4.2.8	Input – Output <i>Servqual</i> dan <i>AHP</i>	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
5.1	Karakteristik Responden.....	61
5.2	Hasil Uji Analisis Data.....	61
5.3	Hasil Analisis Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>) dan <i>AHP</i> (<i>Analytical Hierarchy Process</i>)	61
5.4	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>) dan <i>AHP</i> (<i>Analytical Hierarchy Process</i>)	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
6.1	Kesimpulan	65
6.1	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tingkat Interaksi dan Kekhususan Jasa	9
Tabel 2.2	Skala dalam Perbandingan Berpasangan	21
Tabel 2.3	Random Index untuk Beberapa Orde Matrix	22
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.2	Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.6	Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien BPJS	40
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Bobot.....	42
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Mean.....	42
Tabel 4.9	Gap Antara Persepsi dengan Ekspektasi	44
Tabel 4.10	Matrik Perbandingan Berpasangan Kriteria Utama	46
Tabel 4.11	Normalisasi Matriks Kriteria Utama.....	47
Tabel 4.12	Perhitungan eigen Value	47
Tabel 4.13	Weight Sum Method Kriteria Utama.....	47
Tabel 4.14	Bobot Kriteria Utama.....	48
Tabel 4.15	Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria <i>Tangible</i>	48
Tabel 4.16	Normalisasi Matriks Subkriteria <i>Tangible</i>	49
Tabel 4.17	Perhitungan Eigen Value Subkriteria <i>Tangible</i>	49
Tabel 4.18	Weight Sum Method Subkriteria <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.19	Bobot Subkriteria <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.20	Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.21	Normalisasi Matriks Subkriteria <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.22	Perhitungan Eigen Value Subkriteria <i>Reliability</i>	51
Tabel 4.23	Weight Sum Method Subkriteria <i>Reliability</i>	52

Tabel 4.24	Bobot Subkriteria <i>Realibility</i>	52
Tabel 4.25	Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.26	Normalisasi Matriks Subkriteria <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 4.27	Perhitungan Eigen Value Subkriteria <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 4.28	Weight Sum Method Subkriteria <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.29	Bobot Subkriteria <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.30	Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.31	Normalisasi Matriks Subkriteria <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.32	Perhitungan Eigen Value Subkriteria <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.33	Weight Sum Method Subkriteria <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.34	Bobot Subkriteria <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.35	Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.36	Normalisasi Matriks Subkriteria <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.37	Perhitungan Eigen Value Subkriteria <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.38	Weight Sum Method Subkriteria <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.39	Bobot Subkriteria <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.40	Nilai Bobot Akhir Kriteria.....	58
Tabel 4.41	Hasil Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> Terbobot	59
Tabel 4.42	Input – Output Metode <i>Servqual</i> dan <i>AHP</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pelayanan Pasien BPJS pada Bulan Agustus 2021 s/d Juli 2022 pada Pasien yang Berkunjung di UPTD Puskesmas Kresek	3
Gambar 2.1 Bagan Model Kesenjangan untuk Kualitas Jasa.....	17
Gambar 2.2 Struktur Hirarki AHP.....	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	35

