

TUGAS AKHIR

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA*
(Studi kasus pada Puskesmas Pakis Surabaya)**



Oleh:

**ABRAM ROGANDA LIMBONG
NPM : 15320009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019**

LAPORAN TUGAS AKHIR

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA (Studi kasus pada Puskesmas Pakis Surabaya)



Oleh :
ABRAM ROGANDA LIMBONG
15320009

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2019

TUGAS AKHIR

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN SIX SIGMA
(Studi kasus pada Puskemas Pakis Surabaya)**

Oleh:

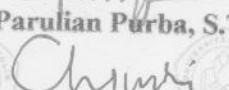
ABRAM ROGANDA LIMBONG
NPM : 15320009

Telah dipertahankan, dihadapkan dan diterima
Tim Pengaji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
pada tanggal : 15 Juli 2019

Tim Pengaji :


1. Dr. Lukmandono, S.T.,M.T.


2. Lasman Parulian Purba, S.T.,M.Eng


3. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T.,M.T.

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya**


Dr. Ir. Theresia Ratna D., M.T., IAI.

TUGAS AKHIR
USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN SIX SIGMA
(Studi kasus pada Puskemas Pakis Surabaya)

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum guna mencapai
gelar Sarjana Teknik (S.T.)

di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

Oleh:

ABRAM ROGANDA LIMBONG
NPM : 15320009

Telah Disetujui,

Pembimbing I

(Desrina Yusi Irawati, S.T.,M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri

Ch. Wulandari
(Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T.,M.T.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abram Roganda Limbong

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 15320009

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA (STUDI KASUS PADA PUSKESMAS PAKIS SURBAYA).

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku

Surabaya, 26 Juli 2019

Pembuat pernyataan,

Abram Roganda Limbong
NPM: 15320009



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) bagi mahasiswa program studi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak sekali dukungan yang diberikan dari berbagai pihak, sehingga pada kesepatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam menyusun tugas akhir ini sehingga selesai, diantaranya:

1. Ibu Ir. Theresia Ratna Darmiwati, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Lusi Mei Cahya W., S.T.,M.T., selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Desrina Yusi Irawati., S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing
4. Ibu drg. Puspas Karmila selaku Kepala UPTD Puskesmas Pakis Surabaya.
5. Ibu Eri Rahardian selaku Kepala Bagian Tata Usaha Puskesmas Pakis Surabaya.
6. Para Dosen Pengaji Tugas Akhir.



7. Para Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan para karyawan Fakultas Teknik UKDC.
8. Sahabat-sahabat penulis dan teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya angkatan 2015 atas bantuan, semangat, dan kebahagiaan bersama selama kuliah.
9. Pihak keluarga yang telah memberikan semangat kepada penulisan untuk kelancaran Tugas Akhir ini.
10. Pihak – pihak lain yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan doa kepada penulis sehingga dalam mengerjakan Tugas Akhir ini dapat terselanggara dengan baik.

Akhir kata, Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak tersebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini semoga segala amal dan kebaikannya mendapat belasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Surabaya, 26 Juli 2019

Penulis



USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL DAN SIX SIGMA*

(Studi kasus pada Puskesmas Pakis Surabaya)

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang kesehatan. Kualitas layanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan adalah metode *servqual* dan *six sigma*. Metode *servqual* adalah analisis untuk mengetahui kualitas jasa dengan menghitung kesenjangan (gap) antara persepsi dan ekspektasi pasien. Metode *six sigma* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kapabilitas proses dan letak sigma pada puskesmas. Tujuan pada penelitian ini adalah menghitung tingkat kepuasan pasien, mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap penurunan kualitas dan memberikan usulan peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Pakis Surabaya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien digunakan metode *Servqual* dan didapatkan data berupa atribut yang memiliki nilai gap negatif tertinggi, yaitu pada dimensi keandalan (*reliability*) yang berkaitan dengan lama waktu menunggu pasien yaitu pada pemeriksaan dengan nilai gap -1,624, pada pendaftaran di loket dengan gap -1,506 dan pada ruang farmasi dengan gap -1,459. Setelah mengetahui atribut yang paling berpengaruh terhadap penurunan kualitas layanan ini maka menggunakan metode *six sigma* untuk mengetahui letak sigma pada puskesmas ini, yaitu terletak pada *sigma* 1,542. Serta memberikan usulan perbaikan pada ketiga atribut dengan nilai gap negatif tertinggi tersebut sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Pakis Surabaya.

Kata Kunci : kualitas layanan, metode *servqual*, *six sigma*



**THE IMPROVEMENT PROPOSED OF HEALTH SERVICE
QUALITY USING SERVQUAL AND SIX SIGMA METHOD**
(Case study at Pakis Surabaya Health Center)

ABSTRACT

Community health center (Puskesmas) is one of the government agencies engaged in the health sector. The quality of health services greatly affects patient satisfaction. There are two perspectives in measuring patient satisfaction, namely an internal perspective and an external perspective. External perspective measurement can be done using the servqual method. The aim of this study is to measure the level of patient satisfaction, identify the factors that most influence the decline in quality and provide suggestions for improving the quality of services at the Pakis Surabaya Health Center. To find out the level of patient satisfaction, the Servqual method is used and the data obtained in the form of attributes that have the highest negative gap value namely the dimensions of reliability associated with the length of time the patient waits on the health examination with a gap value is -1,624, in registration at the counter with a gap is -1.506 and in the pharmaceutical room with a gap is -1,459. After identifying the attributes of the most influence the decline in the quality of this service, then the six sigma method was used to find out the location of sigma in this health center and to give suggestion in improving the three attributes with the highest negative gap value as an effort to improve the quality of services at Pakis Health Center Surabaya.

Keywords: services quality, servqual method, six sigma



DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	i
Daftar Gambar.....	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Rumus	viii
Daftar Lampiran	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	8
1.6. Asumsi-asumsi	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kualitas.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	13
2.2.2 Dimensi Kualitas	17
2.3. Jasa	19
2.3.1 Definisi Jasa.....	19



2.3.2 Karakteristik Jasa	20
2.3.3 Kualitas Jasa	21
2.3.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4. Metode <i>SERVQUAL</i>	26
2.5. Metode <i>Six Sigma</i>	31
2.5.1 Definisi <i>Six Sigma</i>	31
2.5.2 Six Sigma pada Perusahaan Jasa.....	33
2.5.3 Istilah dalam konsep <i>Six Sigma</i>	35
2.5.4 Metodologi <i>Six Sigma</i>	38
2.5.5 Tools dalam <i>Six Sigma</i>	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Diagram Alir.....	45
3.2. Identifikasi Masalah	47
3.3. Perumusan Masalah.....	47
3.4. Penetapan Tujuan	48
3.5. Studi Lapangan.....	48
3.6. Studi Pustaka	48
3.7. Tahap Pengumpulan Data.....	49
3.8. Penyusunan Kuesioner	49
3.8.1 Kuesioner <i>Service Quality (Servqual)</i>	50
3.9. Penyebaran Kuesioner I.....	51
3.10. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.11. Penentuan Jumlah Sample	52



3.12. Penyebaran Kuesioner II.....	54
3.13. Pengolahan Data	54
3.14. Kesimpulan dan Data.....	56

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	59
4.1.2 Motto	60
4.1.3 Tata Nilai.....	60
4.1.4 Tujuan dan Sasaran Startegis.....	60
4.1.5 Jenis Pelayanan.....	61
4.1.6 Struktur Tim Manajemen Mutu.....	62
4.1.7 Sarana	63
4.2. Pengumpulan Data	65
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	65
4.2.2 Penyebaran Kuesioner	69
4.3. Analisis Identitas Responden	70
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.5. Perhitungan Nilai Gap.....	78
4.6. Metodel <i>Six Sigma</i>	84
4.6.1 Tahap <i>Define</i>	84
4.6.2 Tahap <i>Measure</i>	85
4.6.3 Tahap <i>Analyze</i>	86
4.6.4 Tahap <i>Improve</i>	87



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	95
----------------------	-----------



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Dasar Kualitas Layanan	28
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.....	45
Gambar 4.1. Struktur Tim Manajemen Mutu.....	62

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2. Pandangan Tradisional dan Modern tentang Kualitas	16
Tabel 3.1. Skala Penilaian kuesioner Servqual	50
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Paki Menurut Jenis Kelamin pada Tahun 2019 ...	57
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Pakis Menurut Kelompok Umur pada Tahun 2019	58
Tabel 4.3. Atribut Penelitian	67
Tabel 4.4. Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.5. Golongan Usia Responden	71
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Ekspektasi Pasien	73
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Untuk Tingkat Persepsi Pasien	75
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Ekspektasi Pasien	78
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Ekspektasi Pasien	78
Tabel 4.10. Perhitungan Nilai Gap.....	79
Tabel 4.11. Prioritas Perbaikan	82





Tabel 4.12. Tiga Prioritas Utama Perbaikan	84
Tabel 4.13. Perhitungan Indeks Kapabilitas Proses	85
Tabel 4.14. Perhitungan DPMO dan Nilai Sigma	86

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1. Skor <i>Servqual</i>	31
Rumus 2.2. Perhitungan Cp.....	39
Rumus 2.3. Nilai Sigma	40
Rumus 2.4. <i>Defects Per Unit</i> (DPU)	42
Rumus 2.5. <i>Defects Per Opportunity</i> (DPO).....	42
Rumus 2.6. <i>Defects Per Million Opportunity</i> (DPMO)	43
Rumus 3.1 Penetuan Jumlah Sample	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	99
Lampiran 3. Tabel r	119
Lampiran 4. Uji Validitas Tingkat Harapan / Ekspektasi	123
Lampiran 5. Uji Validitas Tingkat Persepsi	129
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan / Ekspektasi....	135
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi	141
Lampiran 8. Perhitngan Kapabilitas dan Nilai Sigma.....	147
Lampiran 9. Tabel Level Sigma	151

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

