

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEROJA
BEKASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Oleh:

INDRI SETYORINI

201710215005



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEROJA
BEKASI MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

Oleh:

INDRI SETYORINI

201710215005



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di
Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode
Servqual.

Nama Mahasiswa : Indri Setyorini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215005

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/ Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi: 5 Februari 2022

Bekasi, 9 Februari 2022

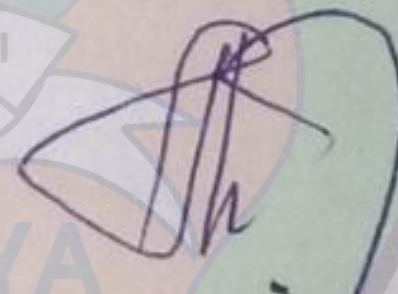
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Roberta Heni Anggit, S.T., M.T.
NIDN: 0314078801



Drs. Solihin, M.T.
NIDN: 0306056101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode *Servqual*.

Nama Mahasiswa : Indri Setyorini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215005

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/ Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi: 5 Februari 2022

Bekasi, 9 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.
NIDN: 0327036701

Penguji I : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN: 0309036503

Penguji II : Roberta Heni Anggit, S.T., M.T.
NIDN: 0314078801

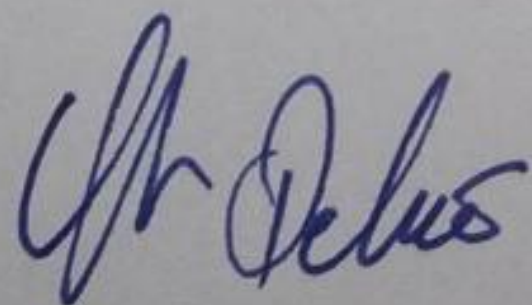
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

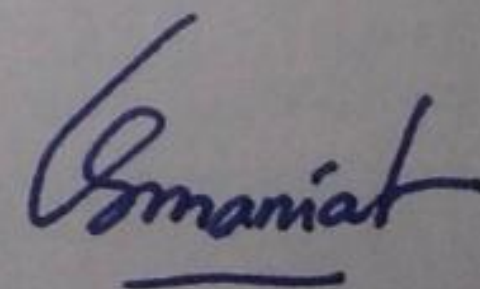
Teknik Industri

Dekan

Fakultas Teknik



Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
NIDN: 0309098501



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN: 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul:

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode *Servqual*.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 7 Februari 2021

Yang Membuat Pernyataan



SEPULUH RIBU RUPIAH
METERAI TEMPEL
C7CAJX572537420

Indri Setyorini
201710215005

ABSTRAK

Indri Setyorini.201710215005. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode *Servqual*.

Puskesmas Seroja berdiri pada tanggal 1 Maret Tahun 1978. Berada di wilayah Kelurahan Harapan Jaya. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui besarnya nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan lima dimensi *servqual* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Hasil Penelitian Dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki nilai gap sebesar (-0,52) berarti nilai *Tangible* baik. Atribut yang perlu dipertahankan adalah ketersediaan poli sesuai dengan jenis yang ditawarkan. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai gap sebesar (-0,7) pasien menyimpulkan bahwa pelayanan yang diterimanya sangat baik hanya perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pasien. Dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki nilai gap sebesar (-0,54) berarti pasien sudah menerima pelayanan dengan baik, hanya saja atribut pada dimensi ini perlu dipertahankan agar pasien selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. *Assurance* (jaminan) memiliki nilai gap terendah dibandingkan dimensi yang lain yaitu sebesar (-0,79) atribut yang perlu diperbaiki adalah Puskesmas Seroja harus meningkatkan pengetahuan para tim medis. *Emphaty* menempati nilai gap tertinggi sebesar (-0,55), berarti *emphaty* memiliki nilai gap tertinggi dengan demikian tim medis harus lebih memperhatikan kebutuhan setiap pasien. Pada tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa banyak pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Seroja sangat sesuai dengan yang diharapkan. Berarti harapan pasien terhadap pelayanan kelima dimensi *Servqual* sudah terpenuhi dengan baik.

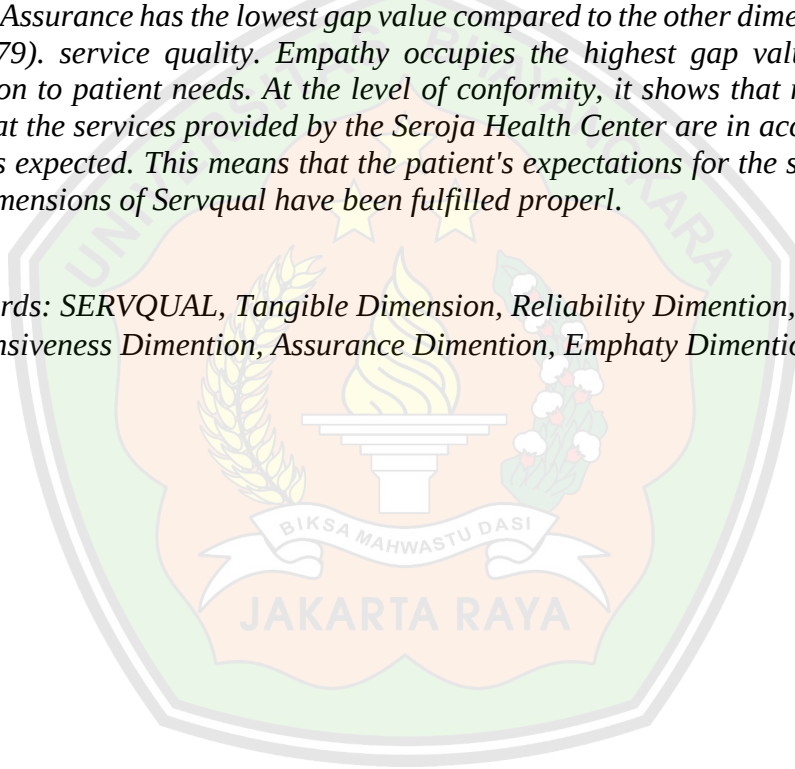
Kata: SERVQUAL, Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Emphaty*.

ABSTRACT

Indri Setyorini.201710215005. *Service Quality on Patient Satisfaction at the Seroja Health Center Bekasi Using the Servqual Method.*

Seroja Health Center was established on March 1, 1978. It is located in Harapan Jaya Village. The Puskesmas as a health service center has two functions, namely the function of public services and the function of clinical services. The purpose of this study, to determine the magnitude of the value of the gap between expectations and reality dimensions Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The results of the Tangible Dimension Research (physical evidence) have a gap value of (-0.52), Responsiveness Dimension (responsiveness) has a gap value of (-0.7), Reliability Dimension (reliability) has a gap value of (-0.54), Assurance has the lowest gap value compared to the other dimensions, which is (-0.79). service quality. Empathy occupies the highest gap value of (-0.55). attention to patient needs. At the level of conformity, it shows that many patients feel that the services provided by the Seroja Health Center are in accordance with what is expected. This means that the patient's expectations for the services of the five dimensions of Servqual have been fulfilled properly.

Keywords: SERVQUAL, Tangible Dimension, Reliability Dimention, Responsiveness Dimention, Assurance Dimention, Emphaty Dimention.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indri Setyorini
NPM : 201710215005
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEROJA BEKASI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

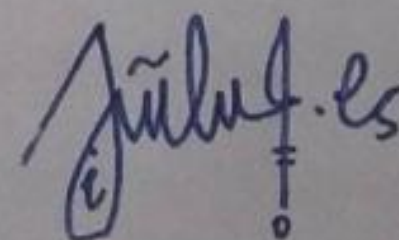
Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Sebagai bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 7 februari 2021.

Yang membuat pernyataan,



Indri Setyorini

201710215005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahNya. sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEROJA BEKASI MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL”**.

Melalui proposal skripsi ini diharapkan mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang didapatkan di bangku perkuliahan terutama di bidang teknik industri ke dalam dunia industri yang sesungguhnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun tugas akhir ini.

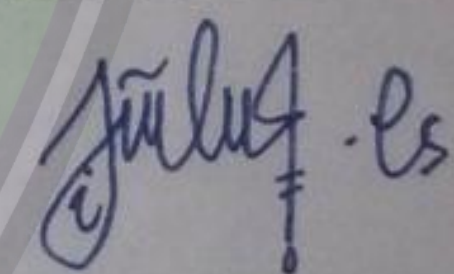
Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jaya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jaya.
3. Bapak Yuri Delano Monotororing, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jaya.
4. Ibu Roberta Heni Anggit, S.T. M.T. Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membantu banyak hal dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Solihin, M.T. Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah membantu banyak hal dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Achmad Fauzan, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa penulis menuntut ilmu di Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jaya.

8. Puskesmas Seroja atas kesempatan yang telah diberikan untuk dijadikan tempat pelaksanaan penelitian.
9. Kedua orang tua dan adik tercinta yang selalu memberi doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
11. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2017 yang memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan dan ilmu bagi para pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri. Terakhir kata penulis sampaikan permintaan maaf apabila dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bekasi, 7 Februari 2022



Indri Setyorini
201710215005

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.7.1 Tempat Penelitian.....	6
1.7.2 Waktu Penelitian	7
1.8 Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengetian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13
2.2. Kepuasan Pasien.....	13

2.2.1	Pengertian Kepuasan pasien.....	13
2.2.2	Manfaat Program Kepuasan Pasien	15
2.2.3	Model Konseptual Kepuasan Pasien.....	17
2.2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.2.5	Indikator Kepuasan Pasien.....	19
2.2.6	Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	19
2.3	Puskesmas	20
2.3.1	Pengertian Puskesmas	20
2.4	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	20
2.4.1	Jasa Yang Diharapkan dan Dipersepsikan	22
2.4.2	Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.5	Teknik Analisis Data	24
2.5.1	Uji Kecukupan Data	24
2.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
2.6	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	26
2.6.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.7	Kerangka Penelitian	28
2.8	Penelitian Sebelumnya	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Tempat Penelitian.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.5	Skala Pengukuran Variabel	35
3.6	Definisi Operational	35
3.7	Flowchart Penelitian.....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Puskesmas Seroja	39
4.2	Gambaran Umum Responden.....	40
4.2.1	Sumber Daya Manusia	40
4.2.2	Karakteristik Responden	41
4.2.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.4	Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.5	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43

4.2.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.7	Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	44
4.3	Metode Analisis Data	45
4.4	Uji Kecukupan Data	50
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.6	Perhitungan Nilai Harapan Pasien.....	56
4.7	Perhitungan Nilai Kenyataan yang diterima Pasien	57
4.8	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	58
4.8.1	Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	59
4.8.2	Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tk_i) antara X dan Y	60
4.8.3	Hasil Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi <i>Servqual</i>	61
4.9	Diagram IPA (Importance Performance Analysis)	62
4.9.1	Skor Rata-rata Tingkat Kenyataan (X) dan Harapan (Y).....	62
4.10	Analisis Pembahasan	65
BAB V PENUTUP		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021	3
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 3. 1 Skala yang digunakan dalam penelitian	35
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 4. 1 Indikator Puskesmas Seroja	39
Tabel 4. 3 Tenaga Kerja Puskesmas Seroja	41
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 4. 9 Responden Berdasarkan Pendapatan	45
Tabel 4. 10 Skala Likert	46
Tabel 4. 11 Variabel Pernyataan	46
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Harapan Pasien	48
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Kenyataan Pasien	49
Tabel 4. 15 Uji Kecukupan Data Harapan Pasien	51
Tabel 4. 16 Uji Kecukupan Data Harapan Pasien	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Harapan	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Kenyataan	54
Tabel 4. 21 Kesimpulan Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 22 Nilai Harapan Pasien	56
Tabel 4. 23 Nilai Kenyataan Pasien	58
Tabel 4. 24 Nilai SERVQUAL	59

Tabel 4. 25 Tingkat Kesesuaian	60
Tabel 4. 26 Tabel Kesesuaian Total	61
Tabel 4. 27 Hasil Gap Lima Dimensi	61
Tabel 4. 29 Hasil Uji	65



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Data Rekapitulasi Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2021 ..	4
Gambar 2. 1 Skema Diagram IPA	27
Gambar 2. 2 Skema Diagram IPA	28
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Diagram IPA Kepuasan Pasien	62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Skor Butir Instrumen Penelitian Harapan Pasien
3. Skor Butir Instrumen Penelitian Kenyataan Pasien
4. Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Harapan
5. Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kenyataan

