

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *SERVPERF*  
(*SERVICE PERFORMANCE*)**

(Studi Kasus pada RSUD Sleman)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**Oleh:**

**Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq**

**14660010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-272/Un.02/DST/PP.00.9/01/2019

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servperf ( Service Performance) ( Studi Kasus pada RSUD Sleman).

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ALIF ABU HANIF AS SIDIQ  
Nomor Induk Mahasiswa : 14660010  
Telah diujikan pada : Selasa, 15 Januari 2019  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Husna Aini Syukri, S.T. M.T  
NIP. 19761127 200604 2 001

Penguji I

Arya Wirabhuana, S.T. M.Sc.  
NIP. 19770127 200501 1 002

Penguji II

Tutik Fariyah, S.T. M.Sc.  
NIP. 19800706 200501 2 007

Yogyakarta, 15 Januari 2019  
UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Murtoto, M.Si.

NIP. 19691212 200003 1 001



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir  
Lamp :-

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq  
NIM : 14660010  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servperf (Service Performance)* (Studi Kasus pada RSUD Sleman)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 31 Desember 2018  
Pembimbing

Siti Husna AINU Syukri, S. T., M. T.  
NIP. 19761127 200604 2 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq

NIM : 14660010

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servperf* (*Service Performance*) (Studi Kasus pada RSUD Sleman)”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 31 Desember 2018

Yang menyatakan



Muhammad Alif Abu Hanif A.S.  
NIM. 14660010

## HALAMAN MOTTO

*Jangan biarkan hari kemarin merenggut banyak hal hari ini.*

-Will Rogers-

Lakukan yang terbaik untuk dirimu sendiri

-Maahas-

*Jika pushrank baik, maka skripsi juga baik*

-spidermen-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

*Eyang Kakung (H. Masyhud Marzuki) yang sudah tenang dan bahagia disana,*

*Abah Hanafi dan Ibu Haniyah,*

*Adik tercinta*

*Belianna Hafinda*

*Keluarga Besar Garda Industri 2014*

*Dan*

*SEMUA PEMBACA SKRIPSI INI*



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rizki, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servperf (Service Performance)* (Studi Kasus pada RSUD Sleman).”

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, akhirnya skripsi ini dapat penulis susun berdasarkan hasil observasi serta analisa yang telah dilakukan selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Dwi Agustina, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan serta masukan untuk tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu selama perkuliahan.
6. Bapak dr. Joko Hastaryo, M.Kes selaku Direktur RSUD Sleman yang telah mengizinkan melakukan penelitian di RSUD Sleman.
7. Seluruh staff dan karyawan RSUD Sleman yang telah bersedia membantu dalam proses pelaksanaan penelitian skripsi ini sehingga berjalan lancar.

8. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan.
9. Gemini member, Ali Joni, Faiz, Hasyim, Aga, Wicak, Ariyan, Atika, Darmi atas sambutan, dukungan, bantuan, serta semangat push ranknya.
10. Anita Asyrafunnisa dan Faiz Musthofa atas bantuan, waktu, dan tenaga dalam proses penelitian skripsi ini.
11. Keluarga besar Teknik Industri 2014 (Garda Industri 2014) yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Yulinda Eka Sari dan seluruh penghuni asrama atas segala semangat, dukungan, motivasi, dan waktunya.
13. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 7 Januari 2019

Penulis

Muhammad Alif Abu Hanif

NIM. 14660010



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Pengertian Jasa.....	14
2.3. Karakteristik Jasa .....	14
2.4. Kualitas Jasa.....	16

2.5. Dimensi Kualitas Jasa.....	16
2.6. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.7. Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	18
2.8. <i>SERVPERF (Service Performance)</i> .....	20
2.9. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Objek penelitian.....	24
3.2. Data penelitian .....	24
3.2.1. Data primer .....	24
3.2.2. Data sekunder .....	25
3.3. Metode pengumpulan data .....	25
3.3.1. Studi pustaka.....	25
3.3.2. Observasi.....	25
3.3.3. Wawancara.....	26
3.3.4. Kuisisioner .....	26
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.5. Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.6. Metode Analisis Data.....	31
3.6.1. <i>Service Performance</i> .....	31
3.7. Diagram Alir Penelitian.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	34
4.2. <i>Pilot Study</i> .....	37
4.2.1. Uji Validitas Kuisisioner.....	37

4.2.2. Uji Reliabilitas Kuisisioner.....	45
4.3. Pengukuran <i>Service Performance</i> .....	46
4.3.1. Pengukuran Nilai Skala Kepentingan dan Skala Kinerja .....	46
4.3.2. Peta Kuadran.....	47
4.4. Pembahasan.....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Posisi Penelitian .....	12
Tabel 3.1. Item Pernyataan Kuisisioner.....	26
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	38
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kinerja.....	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan ....	46
Tabel 4.6. Atribut Kepentingan Tinggi dengan Kinerja Rendah .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian .....	33
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	35
Gambar 4.2. Rentang Usia Responden .....	36
Gambar 4.3. Jenis Pekerjaan Responden .....	37
Gambar 4.4. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	48





**Analisis Kualitas Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien  
Menggunakan Metode *Servperf* (*Service Performance*)  
(Studi Kasus pada RSUD Sleman)**

Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq  
14660010

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

---

**ABSTRAK**

*Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Dalam usaha memenuhi kebutuhan kesehatan maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terjamin. Rumah Sakit Umum Daerah Sleman merupakan rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat umum dan selalu dituntut memberikan pelayanan yang maksimal. Setiap harinya banyak pasien yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Sleman, namun masih banyak keluhan konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Sleman dan memberikan gambaran kondisi pelayanan rumah sakit yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *Servperf* (*Service Performance*). *Service performance* digunakan untuk menilai tingkat kinerja pelayanan. Instrumen penelitian disusun atas 5 dimensi kualitas, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dari penelitian ini, terdapat 4 atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Keempat atribut pelayanan yang diperbaiki yaitu bangunan rumah sakit bersih dan rapi, tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati, tenaga medis melakukan tindakan secara cepat, dan tenaga medis dan petugas lainnya melayani pasien dengan sabar.*

**Kata Kunci :** Pelayanan, Jasa, Rumah Sakit, *Service Performance*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Dalam usaha memenuhi kebutuhan kesehatan maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terjamin. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak saja pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi memberikan kepuasan bagi konsumen.

Salah satu lembaga kesehatan adalah rumah sakit. Fungsi rumah sakit saat ini bertambah kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi. Pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terintegrasi berupa usaha penyembuhan bagi konsumen yang sakit, pelayanan konsultasi kesehatan untuk konsumen yang membutuhkan, upaya pencegahan berbagai macam penyakit pasien, dan peningkatan kesehatan konsumen. Kehidupan rumah sakit dimasa yang akan datang akan bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Adanya tuntutan konsumen akan pelayanan yang berkualitas membuat peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan.

Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut. Bagi

manajemen rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal yang utama. Untuk itu manajemen perlu mendapatkan *input* dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan (*expected service*). Kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan harapan konsumen kedalam spesifikasi kualitas pelayanan. Namun realitas yang ada, terjadi beberapa perbedaan antara harapan konsumen dan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh manajemen rumah sakit. Bila perbedaan ini tidak ditanggapi dengan baik dikhawatirkan akan mengganggu kelancaran operasional dan reputasi rumah sakit di masyarakat.

Untuk mengatasi kejadian tersebut manajemen rumah sakit perlu mengantisipasi dengan melakukan komunikasi dua arah antara pihak manajemen dengan konsumen sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan sehingga apa yang direalisasikan oleh rumah sakit sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Ardian (2001) untuk dapat menilai tingkat kepuasan konsumen, ada dua atribut yang diamati dirumah sakit yaitu ; atribut pertama adalah pelayanan sumber daya manusia yang meliputi dokter yang bertugas memeriksa pasien, paramedis terdiri dari perawat, asisten dokter yang bertugas membantu tugas dokter dan melayani pasien, karyawan yang terdiri dari ; petugas administrasi yang bertugas mendata pasien yang ingin berobat. Atribut kedua adalah pelayanan lingkungan dan ruangan yang meliputi: ruang tunggu pasien, sarana parkir dan kebersihan lingkungan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sleman merupakan rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan pada masyarakat umum khususnya masyarakat di Daerah Sleman. Rumah sakit pemerintah tentu menjadi rujukan banyak pasien dan selalu dituntut memberikan pelayanan yang maksimal. Setiap harinya banyak pasien yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Sleman, namun demikian masih banyak keluhan konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Keluhan konsumen mengenai keramahan tenaga medis, lama waktu tunggu pelayanan, dan lama waktu tunggu bagian farmasi. Selain itu banyak terlihat antrean pasien pada bagian rawat jalan. Permasalahan tersebut membuat kepuasan konsumen rumah sakit menjadi menurun. Hal ini dapat berpengaruh buruk pada kemajuan RSUD Sleman.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan pengukuran kinerja pelayanan yang melibatkan konsumen rumah sakit agar upaya peningkatan mutu dan kualitas sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pada penelitian ini digunakan metode *Servperf (Service Performance)*. *Service performance* digunakan untuk menilai tingkat kinerja pelayanan yang diberikan agar diketahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sleman untuk merencanakan tujuan masa depan setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam layanan yang harus ditingkatkan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian kali ini adalah *“Bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman berdasarkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode SERVPERF dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit?”*.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pada pasien dengan menggunakan metode *Servperf*.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan pada RSUD Sleman dapat meningkat.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sleman.

## **1.4. Batasan Masalah**

Dalam melaksanakan penelitian kali ini, ada beberapa batasan masalah agar dalam pemecahan masalah nantinya tidak menyimpang dan meluas dari lingkup yang telah ditentukan. Adapun batasan masalahnya yaitu sebagai berikut:



1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman pada bagian pelayanan rawat jalan.
2. Penelitian meliputi seluruh pelayanan rawat jalan selain bagian pendaftaran.
3. Konsumen yang dijadikan objek penelitian adalah pasien rawat jalan RSUD Sleman dengan rentang usia 18 – 65 tahun.
4. Kriteria pasien yang dijadikan sampel yaitu pasien tidak dalam keadaan sakit parah, sehat rohani, dan pasien bersedia dijadikan sampel penelitian.
5. Pada penelitian ini tidak dilakukan identifikasi proses setiap pelayanan.
6. Pada penelitian ini tidak dilakukan pengkajian dari sisi kedokteran untuk pelayanan rawat jalan.
7. Usulan perbaikan berdasarkan pada hasil pengolahan data dan observasi yang dilakukan di lapangan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sleman berkaitan dengan masalah peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai harapan pasien.
2. Dapat digunakan untuk bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang permasalahan yaitu kondisi yang menyebabkan penelitian dilakukan, pokok permasalahan, tujuan penelitian yaitu hasil akhir yang ingin dicapai, batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, serta sistematika yang mendeskripsikan isi laporan penelitian ini secara keseluruhan dan singkat.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan mengenai landasan teori yang mendukung permasalahan yang akan dibahas, seperti pengertian metode *service performance*, *important performance analysis*, dll. Dimana tinjauan pustaka ini akan digunakan sebagai referensi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka yang dijadikan pedoman dalam penyelesaian masalah yang terdiri dari tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pemecahan masalah yang dimulai dari identifikasi masalah dan berakhir pada tahap penarikan kesimpulan dan saran-saran.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan inti dari keseluruhan penelitian yang dilakukan, berisi hasil dan pembahasan. Data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan metode yang telah ditentukan kemudian dibahas dan diberikan usulan perbaikan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini diberikan tentang kesimpulan dan saran. Seluruh hasil pengamatan akan disimpulkan dan saran akan diberikan untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman berdasarkan tingkat kepuasan pasien selaku konsumen, sebagian besar pasien merasa kurang puas. Itu terbukti dari hasil *service performance* dengan GAP bernilai negatif.
2. Atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman adalah sebagai berikut :
  - a. Atribut *tangibles* yaitu bangunan rumah sakit bersih dan rapi.
  - b. Atribut *reliability* yaitu tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti dan hati-hati.
  - c. Atribut *responsiveness* yaitu tenaga medis melakukan tindakan secara cepat.
  - d. Atribut *empathy* yaitu tenaga medis dan petugas lainnya melayani pasien dengan sabar.
3. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sleman adalah sebagai berikut :

- a. Pengarahan dan pemahaman kepada tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang maksimal secara teliti dan hati-hati.
- b. Memberikan pelatihan kepada tenaga medis agar dapat meningkatkan ketrampilan dan kemampuan.
- c. Memperbanyak jumlah tenaga medis atau petugas agar seimbang dengan jumlah pekerjaan yang harus ditangani.
- d. Memberi pengarahan kepada tenaga medis dan petugas bahwa pasien adalah konsumen yang harus dilayani dengan sangat baik.
- e. Memberikan pelatihan kepada tenaga medis atau petugas dalam berkomunikasi, bersikap, dan berperilaku yang baik kepada pasien.
- f. Mengurangi beban kerja tenaga medis sehingga dapat menurunkan tingkat stress kerja.
- g. Melakukan perawatan secara menyeluruh pada bagian rumah sakit.

## **5.2. Saran**

Setelah dilakukan serangkaian penelitian ini maka terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada tema atau bidang yang sama.

Beberapa saran tersebut antara lain :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada seluruh bagian pelayanan yang meliputi rawat jalan dan rawat inap, agar keseluruhan pelayanan rumah sakit dapat diberikan usulan perbaikan.



2. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor kedokteran pada pelayanan rumah sakit dan identifikasi proses pelayanan secara detail. Hal ini dilakukan agar rekomendasi perbaikan lebih tepat.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan penambahan beberapa dimensi kualitas dan metode yang berbeda, misalnya *Lean Healthcare*, *Quality Function Development*, *Total Quality Management*, dsb.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, Ardian. 2001. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Rumah Sakit Ibu dan Anak di Semarang. *Jurnal Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 67-76.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68.
- Dharmayanti, D., 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, 35-43.
- Gaspersz, V., 2002, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V., 2007, *Lean Sixma for Manufacturing and Service Industries*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, V., 2008, *The Executive Guide To Implementing Lean Six Sigma: Strategi Dramatis Reduksi Cacat/kesalahan, Biaya, Inventori, Dan Lead Time Dalam Waktu Kurang Dari 6 Bulan*, Gramedia, Jakarta.
- Handriati, et al., 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERV-IPA-CSI. *Teknoin*, Vol. 2, No. 4, 178-190.
- Hidayati, S.N. & Prasetyo A.P., 2015. Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode Service

Quality Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Maksipreuner*, Vol. V, No. 1, 117-133.

Kotler, P., 1999, *Marketing* Jilid I, Erlangga, Jakarta.

Novel, H & Humala, L. N., 2013. Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri FT USU*, Vol. 3, No. 2, pp., 18-22.

Radhityo, et al., 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Mitra Family Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Teknik Industri Itenas*, Vol. 03, No. 04, Reka Integra 37-48

Setyaningsih, I., 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance), *Spektrum Industri*, Vol 11, No. 2, 117-242.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F., 2001, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G., 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.