

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
***SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE* DALAM UPAYA**
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA RS PKU
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

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



Arsyia Candra Anjaningrum

16660001

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

2021



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	:	Arsylia Candra Anjaningrum
Prodi /semester	:	Teknik Industri / IX
NIM	:	16660001
Judul Skripsi	:	Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Zone Of Tolerance</i> Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

sudah dapat diseminarkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 4 Februari 2021

Pembimbing

Ira Setvaningsih, S.T., M.Sc.
NIP: 19790326 200604 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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-407/Un.02/DST/PP.00.9/03/2021

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada RS.PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ARSYLIA CANDRA ANJANINGRUM
Nomor Induk Mahasiswa : 16660001
Telah diujikan pada : Kamis, 11 Februari 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

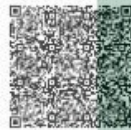
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 602c946a2b6b



Penguji I

Arya Wirabhuna, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 603856ca77801



Penguji II

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 60387185b41eb



Yogyakarta, 11 Februari 2021

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 603d8146d2231

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arsylia Candra Anjaningrum

NIM : 16660001

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul :
"Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Zone Of Tolerance* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta" adalah hasil 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, 11 Februari 2021

Yang Menyatakan



Arsylia Candra Anjaningrum

16660001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

AMANAH (Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, Handal)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yogyakarta, 20 Januari 2020

Nomor : 0135/P1.24.2/1/2020

Hal : Penelitian

Kepada Yth,

Ketua Jurusan Teknik Industri UIN Yogyakarta

Jl. Marsda Adisucipto No.1 Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Memperhatikan surat Saudara Nomor : UIN.02/K.TIN.PP.00.9/273 tanggal 15 Januari 2020 tentang permohonan Penelitian bagi :

Nama : Arsyia Candra Anjaningrum
NIM : 16660001
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Zone of Tolerance Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada RS PKU Muhammadiyah

Bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat mengabulkan permohonan tersebut dengan ketentuan :

1. Bersedia mensanti peraturan yang berlaku di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bersedia mengganti barang yang rusakkan selama menjalankan Penelitian.
3. Bersedia menyerahkan pas foto 2 x 3 sebanyak 2 lembar untuk arsip dan tanda pengenal.
4. Bersedia memberikan biaya administrasi sebesar Rp. 400.000,- berlaku untuk kurun waktu 6 (enam) bulan dan diselesaikan sebelum pelaksanaan.
5. Pembayaran dapat ditransfer ke BNI Syariah No. 0999119918 an RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan bukti transfer harap dikirim kembali ke diklat.
6. Setelah selesai pengambilan data penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti wajib melapor ke Diklat dengan membawa hasil penelitian yang belum diujikan untuk dikoreksi dan dibuatkan surat keterangan selesai penelitian.
7. Peneliti wajib menyerahkan hasil penelitian yang telah diujikan dan disahkan kepada RS PKU Muh. Yk. melalui Diklat dalam bentuk Soft & Hard File
8. Selama melakukan Penelitian berkonsultasi dengan Fasilitator dari rumah sakit, yaitu:

Ari Subekti, S.Kep.Ns

Jika ketentuan-ketentuan diatas tidak dapat dipenuhi maka dengan terpaksa kami akan meninjau ulang kerjasama dengan institusi bersangkutan untuk waktu-waktu selanjutnya.

Demikian, untuk menjadikan maklum

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Ari Subekti, S.Kep.Ns

NBP. 1066945

Tembusan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUANAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1. Direktur SDI & Diklat

2. Supervisor Pembendaharaan

3. Supervisor Diklat

4. Fasilitator yang bersangkutan

5. Peneliti yang bersangkutan (Arsyia Candra Anjaningrum)

6. Arsip

Jalan KH. Ahmad Dahlan Nomor 20 Yogyakarta 55122

Telepon: (0274) 512653 Email : pkujogja@gmail.com

Faximile: (0274) 566129 Website : www.rspkujogja.com

HALAMAN MOTTO

“Ora et Labora”

“Qulill Haqgo Walau Kanna Murro”

“Sembunyikan Kebaikanmu Seperti Kau Menyembunyikan Aibmu.”

"Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu."

— Ali bin Abi Thalib —



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk

Kedua orang tua saya

Bapak Mulyani dan Ibu Sri Susanti

Adik saya tersayang

Yashinta Kartika Dewi dan Danang Arga Guntara

Serta keluarga Inspirasi 2016 dan semua pembaca skripsi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kenikmatan serta kasih sayang, rahmat dan ridho –Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Zone Of Tolerance* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada RS Pku Muhammadiyah Yogyakarta “ guna untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi untuk mencapai gelar sarjana teknik (S.T) Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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 PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
2. Bapak Dr. Yandra Perdana, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan serta masukan untuk tugas akhir ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu selama belajar di Teknik Industri.
5. Ibu Ari Subekti, S.Kep.Ns selaku pembimbing lapangan selama penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Seluruh staff dan karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam proses pelaksanaan penelitian skripsi ini sehingga berjalan lancar.
7. Kedua orang tua, adik dan keluarga tercinta yang dengan kasih sayangnya memberikan dukungan, doa, dan nasihat guna kelancaran penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat kos Erma dan Icha yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta sebagai alarm pengingat yang selalu berkata “kerjain skripsi syl!!! Dan jangan lupa makan 😊”
9. Keluarga besar Teknik Industri 2016 (Inspirasi 016) yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang selalu memberikan semangat dan dukungan
10. Teman seperjuangan penelitian Beni, Fira, Eliza, Ijahh, Anisa, Gaida, Nana dan teman lainnya atas bantuan yang selalu membantu penulis, memberi semangat, dan berbagi informasi terkait dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Dan seluruh teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu 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. Namun demikian semoga skripsi ini tetap mampu memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 Januari 2021

Penulis

Arsyia Candra Anjaningrum

NIM. 16660001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN	ii
SURAT PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Responden	32
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	33
4.1.2 Usia Responden	34
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	35
4.1.4 Pekerjaan Responden	36

4.2 Uji Validitas dan Realibilitas Plot Study.....	36
4.2.1 Uji Validitas Responden	36
A. Uji Validitas Skala Harapan.....	37
B. Uji Validitas Skala Realita	40
C. Uji Validitas Skala Tigkat Layanan Minimum	44
4.2.2 Uji reliabilitas Responden.....	48
4.3 Pengukuran <i>Servqual</i> Gap.....	49
4.4 Pengukuran Zone Of Tolerance	53
A. Perhitungan Nilai Zona Toleransi pada Tiap Dimensi.....	55
B. Perhitungan Nilai Zonasi Toleransi pada atribut layanan	56
C. Nilai Posisi MSA, MSS, dan Posisi Layanan Sekarang.....	57
4.5 Pembahasan.....	59
BAB V	62
PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	14
Tabel 3. 1 Variabel Mutu Pelayanan Rawat Inap	23
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden	32
Tabel 4. 2 Uji Validitas Skala Harapan	37
Tabel 4. 3 Uji Validitas Skala Realita	40
Tabel 4. 4 Uji Validitas Skala Tingkat Layanan Minimum	44
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 6 Pengukuran <i>Servqual</i> Gap	49
Tabel 4. 7 Nilai Zona Toleransi Pada Tiap Dimensi	55
Tabel 4.8 Nilai Zona Toleransi Pada atribut layanan	56
Tabel 4.9 Nilai Posisi MSA, MSS dan Posisi Layanan Sekarang	57
Tabel 4.10 Pembahasan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gap dimensi kualitas jasa	9
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 4.2 Usia Responden	34
Gambar 4.3 Pendidikan terakhir Responden.....	35
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	36



**Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Servqual
dan Zone of Tolerance Dalam Up
aya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada RS PKU Muhammadiyah
Yogyakarta**

Arsylia Candra Anjaningrum

16660001

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

ABSTRAK

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka perlu dilakukan penelitian konsumen. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan menentukan atribut kualitas pelayanan jasa serta menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan pendekatan Service Quality dan pemetaan Zone Of Tolerance. Pada penelitian ini pendekatan Servqual dilakukan agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan pada bagian rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini, diketahui sebagian besar pasien merasa kurang puas, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil service quality (servqual) dengan gap bernilai negatif. Berdasarkan perhitungan menggunakan zone of tolerance diketahui bahwa posisi layanan sekarang menunjukkan bahwa ada beberapa atribut pelayanan jasa masih dibawah nilai MSA. Nilai ini berarti bahwa pasien merasa tidak puas terhadap atribut tersebut tetapi ada sebagian atribut yang masih bisa dipertimbangkan. dengan kata lain pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini namun mereka masih dapat menerima pelayanan yang diberikan saat ini. Walaupun semua kriteria berada pada ZOT atau masih dapat ditoleransi oleh pasien

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Rumah Sakit, Servqual, Zone of Tolerance,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan era globalisasi mengakibatkan persaingan antar perusahaan yang memiliki strategi dalam meningkatkan daya saing pada perusahaan tersebut. salah satunya dalam persaingan antar kualitas produk, jasa dan peningkatan fasilitas yang tersedia.

Semua organisasi tidak bisa lepas dari yang namanya tantangan dan persaingan, hal tersebut memaksa sebuah organisasi untuk melakukan perbaikan secara berkala agar mampu bertahan dalam persaingan yang ada.. Di sisi lain pada sektor jasa terjadi pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak pula bermunculan jenis-jenis jasa baru yang inovatif yang memberikan warna baru dalam dunia industri jasa.

Jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2008). Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada konsumen.

Menurut Philip Kotler (1996), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expected performance*).

Kualitas memiliki banyak definisi serta makna karena memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Montgomery seperti yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015) menyatakan bahwa “*quality is the extent to which meet the requirements of people who use them*”. Berarti bahwa, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya

Definisi kualitas menurut Damayanti (2006) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan”.

Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut akan memberikan dampak yang besar bagi penyedia jasa serta membangun *image positive* kepada para pelanggan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya

pelanggan dikarenakan pelanggan beralih ke penyedia jasa yang lainnya yang memiliki pelayanan jasa yang lebih baik.

Pada dasarnya arti dari kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan dan kinerja dari sebuah produk atau jasa yang sudah dirasakan oleh pelanggan. Semakin kecil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang sudah dirasakan maka semakin baik kualitas produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan yang telah membandingkan antara realita dan kenyataan yang sudah dirasakan oleh pelanggan tersebut. Membangun kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian profitabilitas dalam jangka panjang karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor dari keberhasilan bagi setiap perusahaan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah yang didirikan oleh K.H Ahmad Dahlan, rumah sakit tersebut terletak di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.20, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122. Peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan pasien merupakan salah satu misi yang dimiliki rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penelitian ini dilakukan pada bagian rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat inap terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh pasien ketika dirawat inap. Keluhan pasien mengenai pelayanan dari tenaga medis,

fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman serta terdapat beberapa pelayanan pada bagian rawat inap yang masih dirasa kurang oleh pasien.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan pengukuran tingkat pelayanan yang melibatkan pasien rumah sakit agar upaya peningkatan mutu dan kualitas sesuai dengan harapan yang diinginkan. Pada penelitian ini digunakan pendekatan *Servqual* yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan pada bagian rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Setelah mengetahui hasil tingkat pelayanan yang kurang akan diidentifikasi dengan metode *ZOT* (*Zone Of Tolerance*) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta hasil yang didapatkan lebih akurat karena dengan menggunakan metode *ZOT* (*Zone Of Tolerance*) akan terlihat lebih detail dari *servqual* sendiri. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat oleh manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta setelah mengidentifikasi dimensi mana di dalam pelayanan yang harus ditingkatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana usulan yang harus dilakukan pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta untuk menganalisis kepuasan pelanggan (pasien) dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan metode *Servqual* dan *Zone of Tolerance*?”

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Atribut layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Kategori apa saja yang harus diprioritaskan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan metode *Servqual - Zone of Tolerance*?
3. Usulan apa saja yang harus dilakukan untuk perbaikan kualitas layanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengetahui atribut layanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan .
2. Mengetahui kategori masing-masing atribut layanan yang harus diprioritaskan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan metode *Servqual - Zone of Tolerance*.
3. Memberikan usulan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai bahan untuk evaluasi kualitas layanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus pada satu permasalahan yang akan dibahas batasan masalah penelitian ini adalah obyek yang diteliti adalah

- a. Pelanggan (pasien) yang menjadi responden kuesioner merupakan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berusia minimal 18 tahun.
- b. Pasien yang menjadi responden kuesioner merupakan pasien rawat inap yang pernah dirawat selama bulan Januari-Desember 2020.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mempelajari tugas akhir ini maka diperlukan sistematika penulisan yang sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Yang diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang tugas akhir ini.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang konsep-konsep dan prinsip dasar yang digunakan oleh peneliti sebelumnya untuk memecahkan masalah yang dirumuskan dalam penelitian yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

Bab ini berisi tentang mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Servqual* diketahui bahwa terjadi gap antara realita dan harapan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan atribut T1 memiliki nilai gap sebesar -0.08, atribut T2 memiliki nilai 0.01, atribut T3 memiliki nilai -0.07, atribut T4 memiliki nilai 0.01, atribut T5 memiliki nilai --0.07. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan atribut R1 memiliki nilai gap sebesar -0.01, atribut R2 memiliki nilai 0.04, atribut R3 memiliki nilai -0.03, atribut R4 memiliki nilai -0.05, atribut R5 memiliki nilai -0.18. Pada dimensi *emphaty* (empati) dengan atribut E1 memiliki nilai gap sebesar -0.09, atribut E2 memiliki nilai 0.17, atribut E3 memiliki nilai -0.11, atribut E4 memiliki nilai -0.06. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan atribut R1 memiliki nilai gap sebesar -0.06, atribut RE2 memiliki nilai -0.05, atribut RE3 memiliki nilai -0.14, atribut RE4 memiliki nilai -0.07, atribut RE5 memiliki nilai -0.03. Pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan atribut A1 memiliki nilai gap sebesar -0.11, atribut A2 memiliki nilai -0.19, atribut A3 memiliki nilai -0.01, dan atribut A4 memiliki nilai -0.13. Dari keseluruhan nilai atribut di atas dapat dilihat bahwa terdapat

beberapa gap yang bernilai kurang dari nol atau bernilai negatif maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih belum memuaskan.

2. Berdasarkan perhitungan menggunakan *zone of tolerance* diketahui bahwa posisi layanan sekarang menunjukkan bahwa ada beberapa atribut pelayanan jasa masih dibawah nilai MSA. Nilai ini berarti bahwa pasien merasa tidak puas terhadap atribut tersebut. Pada dimensi *tangible* dengan atribut T1, T2 dan T4 memiliki nilai pada posisi layanan sebesar 0.15, 0.01 dan 0.01. Untuk dimensi *reliability* dengan atribut R1, R2, R3, R4, dan R5 memiliki nilai posisi layanan sekarang sebesar 0.08, 0.06, 0.09, 0.07 dan 0.18. Untuk dimensi *empathy* dengan atribut E1, E2, E3, E4 memiliki nilai posisi layanan sekarang sebesar 0.12, -0.07, 0.11 dan 0.08. Untuk dimensi *responsiveness* dengan atribut RE2, RE3, RE4 dan RE5 memiliki nilai pada posisi layanan sekarang sebesar 0.11, 0.21, 0.13 dan 0.07. Untuk dimensi *assurance* dengan atribut A3, A4 dan A5 memiliki nilai pada posisi layanan sekarang sebesar 0.08, 0.14 dan 0.10.
3. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak manajemen PS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 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 pasien 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.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Untuk perbaikan sebaiknya RS PKU Muhammadiyah tidak hanya pada atribut yang menjadi prioritas akan tetapi pada semua atribut yang kurang memuaskan.
2. RS PKU Muhammadiyah diharapkan selalu melakukan pengukuran kualitas untuk mengetahui sejauh mana hasil pelayanannya yang telah diberikan dan untuk mengukur pelayanan kemudian memperbaikinya menjadi lebih baik.

3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan penambahan beberapa dimensi kualitas dan metode yang berbeda agar hasil penelitian yang dihasilkan bisa menjadi lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bakhtiar, A., Silviadara, M. A., & Susanty, A. (2017). *Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan Menggunakan Competitive Zone of Tolerance Based dan Importance-Performance Analysis*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 16(1), 65. <https://doi.org/10.23917/jiti.v16i1.3868>
- Chang, B. L., Kao, H. O., Lin, S. J., Yang, S. H., Kuo, Y. W., & Jerng, J. S. (2019). *Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family*. *Journal of the Formosan Medical Association*, 118(5), 922–931. <https://doi.org/10.1016/j.jfma.2018.09.019>
- Devina, L., & Aritonang, Y. M. K. (2013). *Model Integrasi Metode Zone of Tolerance, Kano, dan Lean Six Sigma untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Online Shop*. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v2i1.332.12-21>
- Dharmayanti, D., & Husada, J. (2010). *Korelasi Zone-Of-Tolerance Pada Service Quality Terhadap Customer Value Di PMK (Pemadam Kebakaran) Surabaya*. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 12(2), 170–176. <https://doi.org/10.9744/jmk.12.2.pp.170-176>
- Faidah, A. N., & Rachman, M. Y. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dengan metode libqual*. 60–69.

Harijono, H., & Soepangkat, B. (2011). Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi Rsk . St Vincentius a Paulo Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Qfd*, A-31 !-10.

Khodijah, U. S. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma dan Zone OF Tolerance (Studi Kasus di PT. Pos Indonesia Agen UIN Sunan Kalijaga)*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). Diagnosing the zone of tolerance for hotel services. *Managing Service Quality*, 15(3), 259–277.
<https://doi.org/10.1108/09604520510597818>

Newman, K. (2001). Interrogating SERVQUAL: A critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank. *International Journal of Bank Marketing*, 19(3), 126–139.
<https://doi.org/10.1108/02652320110388559>

Novirani, D. (2012). *Pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan unit Bisnis. Prosiding Seminar Nasional Resatek Ii-2012*, (November), 1–13.

Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. (2016). *Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal Di Perguruan Tinggi*. *ETHOS (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian)*, 191.
<https://doi.org/10.29313/ethos.v0i0.1788>

- Paramita, M. S., Dania, W. A. P., & Iksari, D. M. (2014). *Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Dahlia " Pasuruan) Assessment Of Consumer Satisfaction Service Quality Using Servqual Method (Service Quality) And Six Sigma (Case Study In " Dahlia Restaurant " Pasuruan)*. 4(3), 102–115.
- Rukmi, H. S., Bakar, A., & Prayogo, J. (2014). *Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance (Studi Kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung)*. (tahun 2007), 29–36.
- Suhaella, D., & Bahri, S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Swalayan Asia Mart Lhokseumawe)*. Snti.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109.