

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN PUSKESMAS
DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVQUAL*, BPR, CRM, dan CI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Industri S-1



Disusun Oleh :

Nama : Haninda Ericka Pradhani

NIM : 2013039

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN PUSKESMAS DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVQUAL*, BPR, CRM, dan CI

SKRIPSI TEKNIK INDUSTRI S-1


Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Haninda Ericka Pradhani

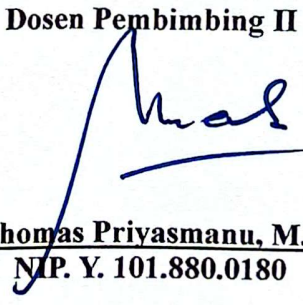
Nim : 2013039

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT)
NIP. Y. 103.000.0357

Dosen Pembimbing II


(Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes)
NIP. Y. 101.880.0180

Mengetahui

Ketua Prodi Teknik Industri S-1


Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT
NIP. Y. 103.920.0236



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : HANINDA ERICKA PRADHANI
NIM : 2013039
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN PUSKESMAS
DENGAN PENDEKATAN METODE SERQUAL BPR CRM DAN CI

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

Pada Hari : SELASA

Tanggal : 23 JANUARI 2024

Dengan Nilai : 81 (A)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

Dr. Ir. Ifitah Ruwana, MT
NIP.Y.1039200236

SEKRETARIS

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,

Dr. Ir. Ifitah Ruwana, MT.
NIP.Y.1039200236

PENGUJI II,

Emmalia Adriantantri, ST.MM
NIP.P.1030400401

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan, dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2024

Mahasiswa,



Haninda Ericka Pradhani

NIM 2013039

ABSTRAK

Haninda Ericka Pradhani, Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang, Januari 2024, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Puskesmas Dengan Pendekatan Metode Servqual, BPR, CRM, dan CI*. Dosen Pembimbing: Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT dan Ir. Thomas Priyasmanu.

Pelayanan kesehatan tidak dapat dipungkiri merupakan pelayanan yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan ini dapat berupa rumah sakit ataupun pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas. Puskesmas Sumberpucung merupakan salah satu layanan kesehatan tingkat dasar yang berada di desa Sumberpucung Kabupaten Malang. Pada Puskesmas ini masih terdapat keluhan yang diberikan oleh pengunjung/pasien terhadap pelayanannya seperti tidak semua pelayanan tersedia setiap hari, pelayanan yang diberikan lama, dan terdapat layanan yang dibuka tidak tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan-usulan strategi peningkatan pada sub variabel pelayanan Puskesmas Sumberpucung yang diketahui kurang memuaskan.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan metode *servqual* dengan mengajukan pernyataan menggunakan kuisioner berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Responden yang ikut ambil andil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pengunjung/ pasien berdasarkan sampel yang telah dihitung. Analisis data dilakukan dengan perhitungan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji tersebut dipastikan telah valid dan reliabel agar dapat dilanjutkan dengan perhitungan *gap analysis*.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui dari perhitungan *gap analysis* yang menunjukkan bahwa nilai *servqual* pada dimensi *tangible* memiliki nilai sebesar (0,35), *reliability* memiliki nilai sebesar (-0,01), *responsiveness* memiliki nilai sebesar (-0,08), *assurance* memiliki nilai sebesar (0,02) dan *empathy* memiliki nilai sebesar (0,01). Sedangkan nilai *gap analysis* setiap sub variabel yang bernilai negatif adalah pada X_{12} dengan nilai (-0,22), X_{14} dengan nilai (-0,18), X_{19} dengan nilai (-0,19), dan X_{25} dengan nilai (-0,16). Dalam mencapai tujuan dari penelitian ini digunakan pendekatan dari metode *Business Process Reengineering* (BPR), *Customer Relationship Management* (CRM), dan *Continuous Improvement* (CI).

Kata Kunci : *Servqual*, BPR, CRM, *Continuous Improvement*

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Puskesmas Dengan Pendekatan Metode *Servqual*, BPR, CRM, dan CI. Penyelesaian skripsi ini merupakan syarat dan kewajiban yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan studi oleh mahasiswa Teknik Industri S-1 di Institut Teknologi Nasional Malang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penyusun telah banyak mendapatkan bimbingan, saran, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penyusun tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT selaku Ketua Prodi Teknik Industri S1.
2. Emmalia Adriantantri, ST., MM selaku Sekretaris Prodi Teknik Industri S1.
3. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Dre. Rahmawati Daha, selaku Kepala Puskesmas Sumberpucung.
6. Ninik S, selaku Pegawai bagian Tata Usaha Puskesmas Sumberpucung.
7. Seluruh pegawai dan tenaga medis Puskesmas Sumberpucung.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan.
9. Kakak-kakak saya yang selalu memberikan masukan, saran, dukungan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Sepupu saya Septa Brilliant dan Idwhar Taufik yang selalu membantu dan berjuang bersama.
11. Sahabat saya Nabila, Anita, Rosa, Revinka, dan Winny yang selalu menemani dan sebagai teman cerita.
12. Sahabat saya Azis Saputra dan Akbar Ardhean yang selalu membantu dan memberikan saran dalam kesulitan di masa kuliah.
13. Sahabat saya Isna Novidah yang membantu dalam penelitian ke tempat penelitian.
14. Teman-teman kuliah saya yaitu Niken Wulandari, Madya Bintang Jelnyta, Angelina Riyadi, Adim, Rendy, Daniel, Vito, Hendrik, Zidni, Masit, Adinda, dan teman-teman kuliah lainnya sebagai teman sambat dan penyemangat dalam menyelesaikan proses skripsi saya.
15. Saya sendiri, Haninda Ericka Pradhani karena sudah berjuang hingga sampai saat ini. Jatuh bangun adalah sebuah perjalanan, nikmati saja prosesnya dan terima kasih atas

kerja kerasnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Disamping itu peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dengan begitu peneliti masih memerlukan masukan yang membangun demi kesempurnaan penyusunan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berfungsi sebagaimana mestinya baik bagi peneliti khususnya maupun pembaca secara umum.

Malang, Januari 2024

Haninda Ericka Pradhani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Kerangka Berpikir.....	5
1.7 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Indikator Pembentuk Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Kepuasan Pasien	10
2.2.1 Pengertian Pasien.....	10
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pasien.....	11
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	11
2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	12
2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan (<i>Gap Analyst</i>)	12
2.5 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR).....	13
2.6 <i>Continuous Improvement</i> (CI)	15
2.7 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15
2.8 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi	19
3.2.2 Sampel	19

3.3	Variabel Penelitian.....	20
3.4	Instrumen Penelitian (Operasional Variabel)	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6	Teknik Analisis Data	24
3.6.1	Uji Validitas.....	24
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.7	Metode Penyelesaian Masalah.....	25
3.8	Diagram Alir Penelitian.....	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		27
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	27
4.1.1	Sejarah Umum	27
4.1.2	Struktur Organisasi	28
4.1.3	Visi dan Misi	30
4.2	Pengumpulan Data.....	30
4.2.1	Penyebaran Kuisisioner.....	30
4.2.2	Karakteristik Responden.....	30
4.2.3	Identifikasi Pernyataan Kuisisioner	34
4.3	Pengolahan Data	35
4.3.1	Pengumpulan Data Kuisisioner Persepsi.....	36
4.3.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Persepsi (Realita/Kenyataan).....	40
4.3.3	Hasil Kuisisioner Persepsi.....	46
4.3.4	Hasil Kuisisioner Ekspetasi.....	47
4.3.5	Perhitungan <i>Gap Analyst</i>	48
4.4	Pembahasan	49
BAB V ANALISA PEMBAHASAN.....		52
5.1	<i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	52
5.2	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	59
5.3	<i>Continuous Improvement</i>	61
5.4	Analisa Hasil.....	65
BAB VI PENUTUP.....		66
6.1	Kesimpulan	66
6.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan pada Puskesmas Sumberpucung	2
Tabel 2.1 Simbol Dasar Notasi BPMN	14
Tabel 2.2 Simbol Notasi dan Keterangan <i>Data Flow Diagram</i>	16
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Kuisisioner Persepsi	21
Tabel 3.2 Kuisisioner Ekspetasi	22
Tabel 4.1 Batasan Wilayah.....	27
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendaftaran.....	32
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Keperluan Pelayanan.....	33
Tabel 4.7 Sub Variabel Pernyataan Kuisisioner.....	34
Tabel 4.8 Data Kuisisioner Persepsi	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Persepsi	40
Tabel 4.10 Data Kuisisioner Ekspetasi	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Ekspetasi	45
Tabel 4.12 Hasil Kuisisioner Persepsi.....	46
Tabel 4.13 Hasil Kuisisioner Ekspetasi.....	47
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Gap Analysis</i> Setiap Sub Variabel	48
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Gap Analysis</i> Setiap Dimensi.....	49
Tabel 5.1 Rekomendasi PDCA.....	63
Tabel 5.2 Usulan SOP dan Materi Pelatihan Pekerja Satpam	64
Tabel 5.3 Perhitungan <i>Gap Analysis</i> Usulan.....	65
Tabel 5.4 Analisa Hasil <i>Before</i> dan <i>After</i> Pada Penelitian	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Puskesmas Sumberpucung	3
Gambar 1.2 Keluhan Pengunjung/Pasien	3
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian.....	5
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sumberpucung	29
Gambar 4.2 Keterangan Pada Tabel Kuisisioner Persepsi dan Ekspetasi.....	35
Gambar 5.1 Diagram Proses Bisnis (Awal).....	53
Gambar 5.2 Diagram Proses Bisnis (Usulan).....	55
Gambar 5.3 Denah Alur Evakuasi Puskesmas Sumberpucung	58
Gambar 5.4 DFD Level 0	60