

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(*SERVICE QUALITY*) (STUDI KASUS : RSUD. Dr. H. MOHAMAD
RABAIN)**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Sistem Informasi SI**



Oleh:

Azzah Miranda

NIM 09031281621050

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERQUAL (SERVICE QUALITY) (STUDI
KASUS : RSUD. Dr. H. MOHAMAD RABAIN)**

SKRIPSI

Oleh:

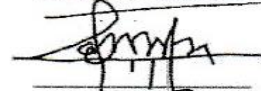
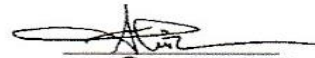
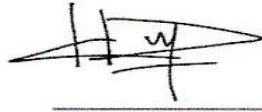
**Azzah Miranda
09031281621050**

Telah di ujikan dan lulus pada

Hari : Jumat
Tanggal : 01 Juli 2021

TIM PENGUJI

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, M.T
2. Ketua : Fathoni, MMSI
3. Penguji I : Dr. Ermatita, M.Kom
4. Penguji II : Pacu Putra, M.Cs.



Indralaya, 28 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERQUAL (SERVICE QUALITY) (STUDI KASUS : RSUD. Dr. H.
MOHAMAD RABAIN)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk membuat
Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

AZZAH MIRANDA

09031281621050

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T.
NIP. 197811172006042001

Indralaya, 20 September 2021
Pembimbing 1,

Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212015109101

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azzah Miranda
Nim : 09031281621050
Program Studi : Sistem informasi
Judul Skripsi : Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus : RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain).

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 4%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 21 September 2021



Azzah Miranda

NIM. 09031281621050

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun proposal penelitian dengan judul “**Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus : RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain)**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Program Studi S1 pada jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hidayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, Bapak Hasdi dan Ibu Misnawati yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa dan limpahan kasih sayang kepada penulis, yang tidak terbalaskan.
3. Kakak-kakakku dan Adikku, Kakak Laki-laki Rengga Mias Prima, Kakak Perempuan Arin Dwi wulan Sari dan Adik M. Arraffi Salam, yang saya banggakan dan saya sayangi, yang telah memberikan saya motivasi, bimbingan, diskusi, membantu dan mengoreksi dalam menyelesaikan tugas perkuliahan.
4. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, terima kasih atas bantuannya yang telah banyak memberikan masukan, arahan, bimbingan, motivasi, dan membantu saya selama penyusunan skripsi hingga

skripsi ini selesai, Semoga Allah membalas dan melimpahkan rahmat atas kebaikan bapak dosen pembimbing.

5. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
6. Ibu Endang Lestari Ruskam, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi, yang telah memberikan motivasi kepada saya.
7. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Dosen Penguji yang telah memberikan kritik membangun dan saran untuk membuat Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
10. Mbak Sari, Kak Angga, dan Mbak Rifka, selaku Staff Administrasi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah bersedia untuk membantu dan mendukung penulis dalam segala hal administrasi akademik jurusan.
11. Anadasyah Putra, selaku pacar saya, terima kasih karena telah dengan setia memberikan semangat dan support dan selalu menemani dan membantu dalam setiap pengerjaan skripsi ini.
12. Teman-teman grup AISH, Veni, Hanum, Cempaka, Luh, Akbar Al, Akbar W, Rabbani, Reza, Martha, terima kasih atas segala bantuan dan support yang diberikan selama masa perkuliahan.
13. Sahabat-sahabat Bajajku, Lea, Nisa, Mega, Dinjes, Nessa, terima kasih atas segala support dan memberikan pengalaman yang berwarna selama menjalani masa perkuliahan.

14. Sahabat-sahabat BFku, Sherly, Bella, Nadia, Wiranda, terima kasih atas selalu mendengarkan curahan hati dan selalu memberikan motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
15. Teman seperjuangan Sistem Informasi Reguler Angkatan 2016 yang telah menemano penulis selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik teknis penulis, bahasa maupun cara pemaparannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya pada umumnya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang Namanya tidak bisa disebutkan satu per satu pada karya tulis ini. Semoga Allah membalas semua kebaikannya.

Palembang, 21 September 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azzah Miranda', with a stylized flourish above it.

Azzah Miranda

NIM. 0903128162105

MOTTO

- **Jangan Selalu katakan ‘Masih Ada Waktu’ atau ‘Nanti Saja’.
Lakukan Segera, Gunakan Waktu mu dengan Bijak.**
- **Apapun yang terjadi, teruslah melangkah dan tetap semangat.
Percayalah, semua akan baik-baik saja jika kau mau melibatkan
Tuhanmu dalam urusanmu.**
- ***You don't have to be great to start, but you have to start to be
great.***
- ***Don't rush the process. Good things take time.***

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| DAFTAR TABLE | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Tujuan | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Manfaat | 5 |
| 1.5 Batasan Masalah | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 7 |
| 2.2 Profil RSUD Dr.H. Mohamad Rabain | 11 |
| 2.2.1 RSUD Dr. H. Mohamad Rabain | 11 |
| 2.3 Definisi Kualitas dan Layanan | 12 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas | 12 |
| 2.3.2 Pengertian Pelayanan | 13 |
| 2.3.3 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.3.4 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.3.5 Manfaat Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.4 Metode Service Quality (ServQual)..... | 16 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.4.1 | Dimensi <i>Service Quality</i> | 19 |
| 2.4.2 | Jasa yang Diharapkan dan Dipersepsikan | 20 |
| 2.4.3 | Pengukuran <i>Service Quality</i> | 21 |
| 2.5 | Kepuasan Pelanggan (Pasien) | 22 |
| 2.5.1 | Manfaat Program Kepuasan Pasien | 23 |
| 2.5.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien | 26 |
| 2.5.3 | Indikator Kepuasan Pasien..... | 28 |
| 2.5.4 | Mengukur Kepuasan Pasien..... | 29 |
| 2.5.5 | Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien..... | 33 |
| 2.6 | Pengertian Sistem | 34 |
| 2.6.1 | Pengertian Informasi | 34 |
| 2.6.2 | Sistem Informasi | 34 |
| 2.6.3 | Analisis Sistem | 35 |
| 2.6.4 | Perancangan Sistem | 35 |
| 2.6.5 | Sistem Pengolahan Data | 36 |
| 2.6.6 | Ishikawa Diagram | 36 |
| 2.6.7 | Data Flow Diagram (DFD) | 37 |
| 2.6.8 | Entity Relationship Diagram (ERD) | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 43 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 43 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.2.1 | Jenis data | 43 |
| 3.2.2 | Sumber Data..... | 44 |
| 3.2.3 | Metode Pengumpulan Data..... | 44 |

| | | |
|--------|---|----|
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 45 |
| 3.3.1 | Populasi | 45 |
| 3.3.2 | Sampel | 45 |
| 3.4 | Teknik dan Instrumen Penelitian | 46 |
| 3.4.1 | Pengisian Angket/Kuisisioner | 46 |
| 3.4.2 | Instrumen Penelitian | 46 |
| 3.5 | Teknik Pengujian Data | 47 |
| 3.5.1 | Validitas | 47 |
| 3.5.2 | Reabilitas | 48 |
| 3.6 | Analisis Data | 49 |
| 3.6.1 | Metode Servqual | 49 |
| 3.6.2 | Diagram Kartesius | 50 |
| 3.7 | Teknik Pengolahan Data | 52 |
| 3.8 | Diagram Alir Penelitian | 53 |
| 3.9 | Pernyataan Masalah dan Opportunities | 54 |
| 3.9.1 | Pernyataan Masalah | 54 |
| 3.9.2 | Opportunities | 55 |
| 3.9.3 | Tabel Pernyataan Masalah | 55 |
| 3.10 | Keterbatasan Proyek (Project Constraints) | 58 |
| 3.10.1 | Business Constraints | 58 |
| 3.11 | Ruang Lingkup Awal Proyek | 59 |
| 3.12 | Analisis Masalah | 59 |
| 3.12.1 | Domain Masalah | 60 |
| 3.12.2 | Ishikawa Diagram | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 3.12.3 Cause Effect Analyst & Sistem Improvement Objective | 63 |
| 3.13 Gambaran Proyek | 67 |
| 3.14 Analisis Proses Bisnis | 69 |
| 3.15 Analisis Kebutuhan | 70 |
| 3.15.1 Kebutuhan Fungsional | 70 |
| 3.15.2 Kebutuhan Non Fungsional..... | 71 |
| 3.16 Prioritas Kebutuhan | 72 |
| 3.16.1 Mandatory Requirement | 72 |
| 3.16.2 Desirable Requirement | 73 |
| 3.17 Logical Design (Desain Logis) | 74 |
| 3.17.1 Perancangan Diagram Dekomposisi | 75 |
| 3.17.2 Perancangan Data Flow Diagram (DFD) | 75 |
| 3.17.2.1 Diagram Konteks Sistem Baru | 76 |
| 3.17.2.2 DFD Level 0 Sistem Baru | 77 |
| 3.17.2.3 DFD Level 1 Sub Proses Kelola Data | 79 |
| 3.17.2.4 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pelanggan | 80 |
| 3.17.2.5 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pegawai | 81 |
| 3.17.2.6 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Kuesioner | 81 |
| 3.17.2.7 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pertanyaan | 82 |
| 3.17.2.8 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Dimensi | 83 |
| 3.17.3 Entity Relationship Diagram | 84 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 87 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 87 |
| 4.2 Deskripsi Penelitian | 87 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 4.2.1 | Karakteristik Responden | 87 |
| 4.3 | Metode Analisis Data | 88 |
| 4.4 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 92 |
| 4.5 | Perhitungan Nilai Harapan Pasien | 96 |
| 4.6 | Perhitungan Nilai Kenyataan/Persepsi yang Diterima Pasien | 97 |
| 4.7 | Perhitungan Nilai SERVQUAL | 100 |
| 4.8 | Analisis Tingkat Kualitas Layanan | 102 |
| 4.9 | Kualitas Layanan Tiap Dimensi | 103 |
| 4.10 | Analisis Servqual Tiap Dimensi | 103 |
| 4.11 | Diagram Kartesius | 107 |
| 4.12 | Analisis Diagram Kartesius | 11 |
| 4.12.1 | Kuadran A | 112 |
| 4.12.2 | Kuadran B | 113 |
| 4.12.3 | Kuadran C | 113 |
| 4.12.4 | Kuadran D | 114 |
| 4.13 | Rancangan Interface | 115 |
| 4.13.1 | Halaman Login Karyawan | 115 |
| 4.13.2 | Halaman Home Karyawan | 116 |
| 4.13.3 | Halaman Menu Karyawan..... | 117 |
| 4.13.4 | Halaman Tambah Karyawan..... | 118 |
| 4.13.5 | Halaman Menu Kuesioner | 119 |
| 4.13.6 | Halaman Tambah Kuesioner | 120 |
| 4.13.7 | Halaman Menu Hasil Kualitas Pelayanan | 121 |
| 4.13.8 | Halaman Menu Pelanggan | 122 |

| | |
|--|-----|
| 4.13.9 Halaman Tambah Pelanggan | 123 |
| 4.13.10 Halaman Menu Pertanyaan | 124 |
| 4.13.11 Halaman Tambah Pertanyaan | 125 |
| 4.13.12 Halaman Menu Dimensi | 126 |
| 4.13.13 Halaman Tambah Dimensi | 127 |
| 4.13.14 Halaman Login Pimpinan | 128 |
| 4.13.15 Halaman Home Pimpinan | 129 |
| 4.13.16 Halaman Hasil Kualitas Pelayanan | 130 |
| 4.13.17 Halaman Home dan Login Pelanggan | 133 |
| BAB V PENUTUP | 135 |
| 5.1 Kesimpulan | 135 |
| 5.2 Saran | 135 |
| DAFTAR PUSTAKA | 136 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual | 17 |
| Gambar 3.1 Diagram Kartesius..... | 51 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian | 53 |
| Gambar 3.3 Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pelayanan Administrasi Paisien Kurang Efesien | 62 |
| Gambar 3.4 Pelayanan Pada Rumah Sakit Belum Menggunakan Sistem Untuk Melakukan Pengukuran Kualitas Pelayanan | 63 |
| Gambar 3.5 Dekomposisi..... | 75 |
| Gambar 3.6 Diagram Konteks Sistem Baru..... | 76 |
| Gambar 3.7 DFD Level 0 Sistem Baru | 77 |
| Gambar 3.8 DFD Level 1 Sub Proses Kelola Data..... | 79 |
| Gambar 3.9 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pelanggan | 80 |
| Gambar 3.10 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pegawai | 81 |
| Gambar 3.11 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Kuesioner | 81 |
| Gambar 3.12 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Pertanyaan | 82 |
| Gambar 3.13 DFD Level 2 Sub Proses Kelola Data Dimensi | 83 |
| Gambar 3.14 Entity Relantionship Diagram (ERD) | 84 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius Semua Dimensi | 108 |
| Gambar 4.2 Halaman Login Karyawan | 115 |
| Gambar 4.3 Halaman Home Karyawan | 116 |
| Gambar 4.4 Halaman Menu Karyawan..... | 117 |
| Gambar 4.6 Halaman Tambah Karyawan..... | 118 |
| Gambar 4.7 Halaman Menu Kuesioner..... | 119 |
| Gambar 4.7 Halaman Tambah Kuesioner..... | 120 |
| Gambar 4.7 Halaman Menu Hasil Kualitas Pelayanan..... | 121 |
| Gambar 4.7 Halaman Menu Pelanggan | 122 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.7 Halaman Tambah Pelanggan | 123 |
| Gambar 4.7 Halaman Menu Pertanyaan | 124 |
| Gambar 4.7 Halaman Tambah Pertanyaan..... | 125 |
| Gambar 4.7 Halaman Menu Dimensi | 126 |
| Gambar 4.7 Halaman Tambah Dimensi..... | 127 |
| Gambar 4.7 Halaman Login Pimpinan..... | 128 |
| Gambar 4.7 Halaman Home Pimpinan | 129 |
| Gambar 4.7 Halaman Hasil Kualitas Pelayanan | 130 |
| Gambar 4.7 Halaman Home dan Login Pelanggan..... | 133 |
| Gambar 4.7 Halaman Isi Kuesioner dan Testimoni Pelanggan | 133 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Simbol <i>Data Flow Diagram</i> | 39 |
| Tabel 2.2 Simbol <i>Entity Relational Diagram</i> | 41 |
| Tabel 3.1 Skor Jawan Kuesioner..... | 49 |
| Tabel 3.2 Pernyataan Masalah | 56 |
| Tabel 3.3 Problems, Opportunities, Objectives and Constraints Matrix | 64 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 88 |
| Tabel 4.2 Variable Pertanyaan | 89 |
| Tabel 4.3 Rekapitulasi Harapan Pasien..... | 91 |
| Tabel 4.4 Rekapitulasi Persepsi Pasien..... | 91 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan | 93 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Persepsi | 94 |
| Tabel 4.7 Kesimpulan Uji Reliabilitas | 96 |
| Tabel 4.8 Nilai Harapan Pasien..... | 97 |
| Tabel 4.9 Nilai Kenyataan/Persepsi Pasien..... | 99 |
| Tabel 4.10 Nilai Servqual | 100 |
| Tabel 4.11 Hasil Gap 5 Dimensi | 103 |
| Tabel 4.12 Tabel Kuadran 1 | 109 |
| Tabel 4.13 Tabel Kuadran 2..... | 110 |

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) (STUDI KASUS : RSUD. Dr. H. MOHAMAD
RABAIN)**

Oleh

**Azzah Miranda
09031281621050**

ABSTRAK

RSUD. Dr. H Mohamad Rabain merupakan sebuah rumah sakit umum daerah yang berada di Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan. Tujuan dari penelitian ini telah diberikan pihak RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain terhadap harapan pasien dan mengetahui preferensi antara pasien dan pihak rumah sakit tentang atribut-atribut layanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pasien. Analisa dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Nyata), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola selama ini belum memenuhi harapan pasien karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Didapat nolai kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* sebesar 0,791700, dimensi *Responsiveness* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,848133, dimensi *Realibility* nilai kualitas pelayanan sebesar 0.857888, dimensi *Assurance* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,912975, sementara untuk dimensi *Empathy* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,863309. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya sebesar 0,855149. Pada hasil analisa diagram kartesius yang menjadi priorits utama dan harus ditingkatkan pada kuadran A adalah atribut 2 yaitu lingkungan rumah sakit yang nyaman dan bersih dengan nilai gap sebesar -2,2, dan atribut 4 yaitu keterangan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan dengan nilai gap sebesar -1,14, dan atribut 7 yaitu para medis selalu bersedia membantu pasien dengan nilai gap sebesar -1,4, dan atribut 20 yaitu para medis memberikan perhatian individual kepada saya dengan nilai gap sebesar -1,38.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, Diagram Katesius.

**MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION USING THE SERVQUAL METHOD (CASE STUDY:
RSUD. Dr. H. MOHAMAD RABAIN)**

by

**Azzah Miranda
09031281621050**

ABSTRACT

RSUD. Dr. H Mohamad Rabain is a regional general hospital located in Muara Enim Regency, South Sumatra. The purpose of this study has been given by the RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain on patient expectations and knowing the preferences between patients and the hospital regarding service attributes to the satisfaction felt by patients. The analysis is carried out using the Servqual (Service Quality) method on the service dimension. The service dimensions include Tangibles (Evidence), and Responsiveness (Responsiveness), and Reliability (Reliability), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). The results obtained are it is known that the quality of service provided by the manager has not met patient expectations because the quality value (Q) is calculated 1. The value of service quality on the Tangible dimension is 0.791700, the Responsiveness dimension is the value of service quality is 0.848133 the dimension of Reliability, the value of service quality is 0.857888, the dimension of Assurance is the value of service quality is 0.912975, while for the Empathy dimension the value of service quality is 0.863309. With an average service quality in each dimension of 0.855149. In the results of the Cartesian diagram analysis, the main priorities and must be improved in quadrant A are attribute 2, namely a comfortable and clean hospital environment with a gap value of -2.2, and attribute 4, namely poly-poly information according to the type of service offered with the gap value is -1.14, and attribute 7 is that the medics are always willing to help patients with a gap value of -1.4, and attribute 20 is that the medics give individual attention to me with a gap value of -1.38.

Keywords: *Service Quality, Servqual Method, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Catesius Diagram.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Setiap perusahaan khususnya dalam dunia bisnis seperti halnya bisnis industri manufaktur ataupun industri penyedia jasa dituntut untuk dapat memasarkan produk dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Di dunia medis juga harus mampu menciptakan keunggulan yang kompetitif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Karena kunci keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya terletak pada kualitas produk saja, namun bagaimana cara perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka, agar para pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang telah diberikan. Hal ini sejalan dengan dunia medis bahwa merepon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat merupakan strategi penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan pendapatan pada perusahaan.

Dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/111/2010, mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu faktor yang harus diperhatikan

dalam pengembangan rumah sakit adalah sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit tersebut. Sumber daya manusia yang dimiliki sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit (Aditama, 2003). Menurut Undang-Undang Kesehatan No. 22 tahun 2004 dijelaskan bahwa rumah sakit selain melayani upaya kuratif (pengobatan), juga melayani upaya promotif, rehabilitative dan preventif. Hal ini dapat diartikan sebagai perubahan paradigma rumah sakit yang pada awalnya hanya tertuju pada upaya kuratif dan rehabilitatif saja, namun dengan seiring perkembangannya, rumah sakit dituntut untuk dapat berperan aktif pada upaya promotive dan prevetif.

RSUD Dr. H. Mohamad Rabain ini merupakan Rumah Sakit satu-satunya milik Pemerintah kabupaten Muara Enim yang sebelumnya bernama Rumah Sakit Umum Daerah Muara Enim yang terletak di Jalan Sultan Mahmud Badaruddin II No. 48, Air Lintang, Kecamatan Muara Enim, Ps. II Muara Enim, Kec. Murara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Seltan. Sesuai dengan tugas dan fungsinya RSUD Dr. H. Mohamad Rabain menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan kesehatan umum pada masyarakat yang mempunyai fasilitas pelayanan antara lain Unit Gawat Darurat, Pelayanan Umum, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Bedah Sentral, Pelayanan Persalinan, Perinatologi dan KB, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Patologi Klinik, Pelayanan Rehabilitas Medik, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Tranfusi Darah, Pelayanan Rekam Medik, Pelayanan Sanitasi, Pelayanan Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Ambulance/kereta jenazah, Pelayanan Kedokteran Forensik dan Mediko Legal, Laundry dan CSSD. (RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2015).

Melihat rumah sakit ini yang merupakan salah satu dari beberapa rumah sakit yang ada di Kabupaten Muara Enim, dan ini berarti lembaga tersebut menghadapi masalah persaingan. Masalah utama sebagai sebuah Lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaing dan mempunyai peranan penting yang di butuhkan masyarakat, RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen, dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumennya meningkat. Hal tersebut penting sebagai upaya untuk memenangkan persaingan, menjaga kelangsungan hidup rumah sakit, dan mengembangkannya. RSUD. Dr. Mohamad Rabain sering kali mendapatkan keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan, pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut. Pelanggan sering kali mengeluh terhadap pelayanan rawat jalan disebabkan karena waktu menunggu antrian pendaftaran dan pembayaran administrasi yang begitu lama, serta pasien sering kali bingung dengan lokasi ruangan/poli yang dituju, serta lingkungan rumah sakit yang kurang bersih. Saat ini sistem yang ada pada rumah sakit tersebut masih kurang efisien, seperti pelanggan harus datang langsung keperusahaan untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran, serta laporan yang dihasilkan belum optimal, karena pada saat ini rumah sakit tersebut belum adanya sistem pengukuran yang tepat dalam mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan. Sehingga RSUD Dr. H. Mohamad Rabain mengalami kesulitan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan uraian dari permasalahan diatas, maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat mempermudah pihak perusahaan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam menyampaikan keluhan kritik dan saran. Dengan menggunakan metode pengukuran seperti

Service Quality yaitu suatu metode yang digunakan untuk mendefinisikan kualitas pelayanan dengan cara membandingkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang pelanggan terima dari suatu perusahaan. Dengan metode *servqual* yang dapat mempermudah pihak rumah sakit untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan metode *Service Quality* dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Kelebihan dari metode *Service Quality* yaitu untuk dapat mengetahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap atribut kebutuhan, kemudian dapat diketahui bagaimana harapan dan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan, serta dapat mengetahui atribut mana yang menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Rizqy, Warso, 2016) *Service Quality* merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur antar persepsi konsumen atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dengan demikian, maka dari latar belakang tersebut, penulis mengangkat tema dengan judul **“PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) STUDI KASUS : RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN”**

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah dapat menganalisis seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* dan memberikan perancangan sistem pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* pada RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain sudah memenuhi harapan pelanggan?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain agar kualitas pelayanan terhadap pelanggan meningkat?

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai peneliti, memberi tambahan ilmu pengetahuan dan memahami dan mengerti lebih jauh mengenai penggunaan metode *Service Quality* dalam menganalisis kebutuhan pelanggan yang dapat diterapkan dimasa yang akan datang.
2. Mempermudah pihak RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan pelanggan menggunakan penilaian lima dimensi.

3. Dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain sehingga rumah sakit dapat melakukan perbaikan dengan cepat.
4. Membantu pelanggan untuk menyampaikan keluhan kritik dan saran kepada pihak RSUD Dr. H. Mohamad Rabain.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari lingkup permasalahan sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Objek penelitian dari tugas akhir ini adalah RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain, Muara Enim.
2. Proses yang dilakukan hanya untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap persepsi dan harapan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* serta memberi rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil perhitungan gap pertanyaan dan gap dimensi.
3. Sistem perancangan ini hanya digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality*.6-7.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturentu*.
- Hendhana, S., & Sri Darma, G. (2017). *Service Quality Rumah Sakit dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived, Trust, dan Behavioral*. *Manajemen dan Bisnis Volume 14, No. 1, hal 55*.
- Hikmah, n., & Sudrajat, A (2016). *Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online BPJS Kesehatan*.
- Kansil & Sutapa, I, N. (2012). *Pengukuran Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra Dengan Metode Servqual*.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual di Rumah Sakit Condog Catur Yogyakarta*.
- Noemarlitasari, E., Wahyuni, S., & Ariyanto Nugroho, J. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMK 1 Batik Surakarta. Prosiding Seminar Nasional; Pendidikan Ekonomi & Bisnis, Hal 9*.
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*.
- Paramitasari, Niken. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung*.
- Parasuraman, Z. & Berry, (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication fot Future Researrch Journal Marketing*.
- Prananda, Yandra., Dyah Rachmawati, L., & Shodiq Abdul. (2019). *Penerapan Metode Servicw Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*.
- Salamon, Lithrone Laricha., Iphov Kumala, S., & Nurlia Delia. (2014). *Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank X Dengan Menggunakan Metode Servqual*.
- Sigit, D. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. (September).

Siriati, D.P. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 3(1), 79-85.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.