

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DENGAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DI PUSKESMAS TENGGILIS**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

FANNYSAH DELLA PUSPITA

20032010073

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DENGAN METODE SERVICE PERFORMANCE DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS DI PUSKESMAS TENGGILIS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:
FANNYSAH DELLA PUSPITA
NPM. 20032010073

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DENGAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DI PUSKESMAS TENGGILIS**

Disusun Oleh:

FANNYSAH DELLA PUSPITA

20032010073

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 13 Mei 2024

Tim Penguji :

1.

Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.

NIP. 198107262005011002

2.

Sinta Dewi, ST., MT.

NIP. 21219880830285

Pembimbing

1.

Eanny Aryanny, ST., MT.

NIP. 197009282021212002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Surabaya

Prof. Dr. Dra. Jaridah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fannysah Della Puspita

NPM : 20032010073

Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi *) PRA RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA, 2023/2024

Dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DENGAN METODE SERVICE
PERFORMANCE DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS DI PUSKESMAS TENGGILIS**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Enny Aryanny, ST., MT.
2. Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.
3. Sinta Dewi, ST., MT.

(
(
(

Surabaya, 20 Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Enny Aryanny, ST., MT.
NIP. 197009282021212002

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fannysah Della Puspita
NPM : 20032010073
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Tenggilis Timur VII Blok DD No.18 Surabaya
No. HP : 085784374066
Alamat e-mail : fannysahdellapuspita@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN METODE *SERVICE PERFORMANCE* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PUSKESMAS TENGGILIS

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Mei 2024

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T.
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Fannysah Della Puspita
NPM. 20032010073

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis* di Puskesmas Tenggilis”.

Skripsi ini disusun untuk mengikuti persyaratan skripsi tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahannya, petunjuk, dan bantuan dari pembimbing lapangan dan dosen pembimbing, juga dari literatur yang ada serta berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP, selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Enny Aryanny, ST. MT., selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi, membimbing saya, dan memberikan solusi terbaik.
5. Ibu drg. Firdausi Nuzula, selaku Dokter di Puskesmas Tenggilis yang membantu saya dalam melakukan penelitian skripsi serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto ST., MT, Ibu Dr. Dira Ernawati ST., MT, dan Ibu Sinta Dewi ST., MT selaku dosen penguji saya yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya serta bantuan-bantuan lainnya.
7. Seluruh pegawai Puskesmas Tenggilis Kota Surabaya yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian.

8. Bapak Dulbakir dan Ibu Ema Dwi Sayekti selaku orang tua saya yang senantiasa mendoakan, mendukung, memotivasi, memberi semangat, dan dukungan yang selalu menyertai saya dimanapun dan apapun aktivitas yang saya lakukan.
9. Firda Febriyanti selaku adik saya tersayang yang senantiasa menemani, mendukung, dan mendoakan saya.
10. Seluruh teman-teman saya yaitu Badai Elsadhai Budiarti, Narita Septia Ayu Sugiharsono, Rizka Novitasari, Della Afi Rizky Anggraini, Aisya Qurratul A'yun, Marshanda Citra Wening, Mitha, Disty, dan seluruh teman-teman jurusan Teknik Industri Angkatan 2020, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya selama ini, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan memberi semangat untuk semua kegiatan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih banyak kesalahan, karena memang sesungguhnya “Kesalahan adalah milik kita dan kesempurnaan adalah milik Allah SWT semata”. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 08 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Industri Jasa	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4 <i>Service Performance</i>	13
2.5 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	16

2.6	Kuesioner	21
2.7	Uji Kecukupan Data	23
2.8	Uji Validitas	25
2.9	Uji Reliabilitas	27
2.10	Penelitian Terdahulu	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	36
3.2.1	Variabel Terikat	36
3.2.2	Variabel Bebas	36
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Data Primer	44
3.4.2	Data Sekunder	45
3.5	Teknik Pengolahan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data	49
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Pengumpulan Data.....	51
4.1.1	Data Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	52
4.1.2	Data Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
4.1.3	Data Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	54
4.1.4	Data Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	55
4.1.5	Data Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	56

4.2	Pengolahan Data	56
4.2.1	Penyusunan Kuesioner	57
4.2.2	Uji Kecukupan Data	57
4.2.3	Karakteristik Responden	58
4.2.4	Uji Validitas	60
4.2.5	Uji Reliabilitas.....	64
4.2.6	Metode <i>Service Performance</i>	66
4.2.6.1	Rata-rata Tingkat Kinerja	66
4.2.6.2	Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	69
4.2.7	<i>Importance Performance Analysis</i>	72
4.2.7.1	Tingkat Kesesuaian	72
4.2.7.2	Diagram Kartesius.....	75
4.2.8	Usulan Perbaikan.....	79
4.3	Analisa dan Pembahasan	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penilaian Tingkat Kepuasan Kinerja	15
Tabel 2.2	Indeks Tingkat Kesesuaian.....	19
Tabel 2.3	Keterangan Skor Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 2.4	Atribut Dimensi Kualitas Jasa Kesehatan	29
Tabel 2.5	Atribut Penelitian Kualitas Pelayanan RSIA Nabasa	32
Tabel 3.1	Atribut <i>Service Performance</i>	37
Tabel 4.1	Atribut Pengukuran Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.2	Data Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	53
Tabel 4.3	Data Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
Tabel 4.4	Data Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	54
Tabel 4.5	Data Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	55
Tabel 4.6	Data Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	56
Tabel 4.7	Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.8	Rekapitulasi Usia Responden.....	59
Tabel 4.9	Rekapitulasi Pekerjaan Responden	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	65
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	65
Tabel 4.14	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja	67
Tabel 4.15	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	70

Tabel 4.16 Nilai Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dengan Kepentingan	73
Tabel 4.17 Hasil Pemetaan Atribut Sesuai Dengan Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	77
Tabel 4.18 Usulan Perbaikan.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 3.1	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	38
Gambar 4.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Perhitungan <i>Service Performance</i>	91
Lampiran 2	Kuesioner <i>Service Performance</i>	97
Lampiran 3	Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>Service Performance</i>	101
Lampiran 4	Distribusi R Tabel <i>Product Moment</i>	121
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas	122

ABSTRAK

Puskesmas Tenggilis merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap pasien dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan penelitian dengan metode *Service Performance* diperoleh rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,39 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,38. Sedangkan dengan metode *Importance Performance Analysis* diperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 77,49% dengan tujuh atribut dimensi kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran I dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Usulan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas di masa yang akan datang dengan menyesuaikan atribut-atribut prioritas utama perbaikan pada diagram *Importance Performance Analysis* yaitu pada dimensi bukti langsung dengan atribut X₄, dimensi kehandalan dengan atribut X₈ dan X₁₃, dimensi daya tanggap dengan atribut X₁₅, dimensi jaminan dengan atribut X₂₀ dan X₂₃, dan dimensi empati dengan atribut X₂₅.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Servperf*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Puskesmas Tenggilis is a health services in Indonesia that aims to organize first-level public health efforts. This research aims to determine the quality of service to patients and provide advices for improvements to improve the quality of health center services. The method used in this research is the Servperf method and Importance Performance Analysis. Based on research with the service performance method, the mean performance level is 3,39 and the mean importance level is 4,38. Meanwhile, the Importance Performance Analysis obtained the level of conformity between performance and importance is 77,49% with seven attributes of service quality dimensions that enter quadrant I and are the top priority for improvement. The proposed improvements are made to improve the quality of health center services in the future by adjusting the main priority attributes of improvements to the Importance Performance Analysis diagram namely the Tangibles dimension with attribute X₄, Reliability dimension with attributes X₈ and X₁₃, Responsiveness dimension with attribute X₁₅, Assurance dimension with attributes X₂₀ dan X₂₃, and Empathy dimension with attribute X₂₅.

Keywords : *Service of Quality, Servperf, Importance Performance Analysis*