

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN IPA DI RUMAH SAKIT BCD SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RAMADHANI ELSYA NARVENTINAS

22032010016

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK dan SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN IPA DI RUMAH SAKIT BCD SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

RAMADHANI ELSYA NARVENTINA S
NPM. 22032010016

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN IPA DI RUMAH SAKIT BCD SURABAYA**

Disusun Oleh:

RAMADHANI ELSYA NARVENTINAS

22032010016

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh

Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 20 Juli 2026

Tim Penguji :

1.

Dr. Farida Pulansari, S.T., M.T.,
CSCM., CHQA., IPM.

NIP. 197902032021212007

2.

Tranggono, ST., MT.

NIP. 198612222025211055

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P

NIP. 19650403 199103 2 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ramadhani Elsy Narventina S

NPM : 22032010016

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

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Februari, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN RAWAT
JALAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA DI
RUMAH SAKIT BCD SURABAYA**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.
2. Dr. Farida Pulansari, S.T., M.T., CSCM., CIIQA., IPM.
3. Tranggono, ST., M.T.

Surabaya, 20 Juli 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M.
NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ramadhani Elsy Narventina S
NPM : 22032010016
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan

Ramadhani Elsy Narventina S

NPM. 22032010016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kesehatan, kemudahan, serta kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Tingkat Kualitas Layanan Rawat Jalan Dengan Metode *Servqual* dan IPA Di Rumah Sakit BCD Surabaya" dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiayanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, koreksi, serta saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur memberi ilmu dan pembelajaran selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak "S" dan Ibu "FF" yang menjadi alasan terbesar penulis untuk terus melangkah hingga saat ini dengan kasih sayang yang tidak pernah berkurang, doa dan pengorbanan yang tidak terhitung di setiap keadaan.
8. Kakak saya, Riswandha Achmad Himawan yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya Syafina A., Pina A., Aisyatun N., Audrey S., Annisa M., Nadiyah N., Sakiyatuddurriyah, Arif F., Laila W., Dewi K., Nevitya E., Jihan S., telah menemani penulis selama perkuliahan hingga Tugas Akhir ini selesai.
10. Pihak Rumah Sakit BCD Surabaya serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian Tugas Akhir ini.
11. Kepada Baskara Putra dan Feast., atas lirik bermakna yang menginspirasi penulis untuk bangkit dan mencoba hidup untuk satu hari lagi.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri "Ramadhani Elsyah Narventina S" karena telah memilih untuk tidak menyerah dan menyelesaikan tanggung jawab ini di tengah kesulitan yang dihadapi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 10 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

SAMPUL DALAM

KATA PENGANTARiv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK.....xv

***ABSTRACT*.....xvi**

BAB I PENDAHULUAN 1

12.1 Latar Belakang..... 1

12.2 Rumusan Masalah6

12.3 Batasan Masalah6

12.4 Asumsi..... 7

12.5 Tujuan Penelitian.....8

12.6 Manfaat Penelitian.....8

12.7 Sistematika Penulisan.....9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA12

2.1	Teori Jasa.....	12
2.1.1	Karakteristik Jasa.....	13
2.1.2	Jenis-Jenis Jasa	14
2.2	Profil Rumah Sakit BCD Surabaya	15
2.3	Kualitas Layanan	16
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2	Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	26
2.4.3	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.5	Instrumen Penelitian	29
2.5.1	Kuesioner.....	30
2.5.2	Skala <i>Likert</i>	32
2.5.3	Populasi dan Sampel	33
2.5.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
2.5.5	Penentuan Ukuran Sampel	38
2.5.6	Teknik Penentuan Ukuran Sampel	42
2.5.7	Uji Validitas	44
2.5.8	Uji Reliabilitas.....	47
2.6	<i>Servqual</i>	49
2.6.1	Langkah-Langkah Perhitungan <i>Servqual</i>	51

2.7	<i>Importance Performance Analysis</i>	54
2.8	Ulasan Pembanding Pelayanan Rumah Sakit.....	57
2.9	Penelitian Terdahulu.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....		63
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	63
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	63
3.2.1	Variabel Bebas	64
3.2.2	Variabel Terikat.....	65
3.3	Teknik Pengumpulan Data	66
3.4	Teknik Analisis Data	67
3.5	Langkah – Langkah Penyelesaian Masalah.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		79
4.1	Pengumpulan Data.....	79
4.1.1	Penentuan Atribut <i>Servqual</i>	79
4.1.2	Penyusunan Kuesioner	80
4.1.3	Penentuan Sampel	81
4.1.4	Penyebaran Kuesioner	85
4.1.5	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	85
4.2	Pengolahan Data.....	87
4.2.1	Pengujian Data.....	87

4.2.2	Perhitungan <i>Servqual</i>	91
4.2.3	Pemetaan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	100
4.2.4	Penyusunan Usulan Perbaikan	110
4.3	Hasil dan Pembahasan	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		123
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN		135

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Atribut Rancangan Tiap Variabel.....	79
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	85
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi	88
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	90
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	91
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Hasil Kuesioner Servqual Persepsi.....	92
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Hasil Kuesioner Servqual Harapan	94
Tabel 4. 8 Perhitungan Nilai Gap Tiap Atribut Servqual	95
Tabel 4. 9 Perangkingan Nilai Servqual Tiap Atribut.....	96
Tabel 4. 10 Perhitungan Nilai Gap Servqual Tiap Dimensi.....	99
Tabel 4. 11 Hasil Penilaian Kuesioner Akhir Tingkat Persepsi	101
Tabel 4. 12 Hasil Penelitian Kuesioner Akhir Tingkat Harapan.....	103
Tabel 4. 13 Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Responden	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tabel Krejcie dan Morgan.....	40
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius IPA	56
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	69
Gambar 4. 1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Aduan Layanan Rumah Sakit	(135)
Lampiran 2. Data Pasien Dalam Bulan Mei 2026	(136)
Lampiran 3. Studi Pendahuluan Evaluasi Kualitas Layanan RS BCD Surabaya.....	(137)
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi Layanan Rawat Jalan Rumah Sakit BCD Surabaya	(139)
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Kualitas Layanan Rawat Jalan Pada RS BCD Surabaya	(140)
Lampiran 6. Pengumpulan Data Profil Responden	(147)
Lampiran 7. Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	(149)
Lampiran 8. Tabel R	(162)
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Persepsi SPSS	(163)
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Harapan SPSS	(164)
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas SPSS	(165)
Lampiran 12. Perhitungan Manual Metode <i>Servqual</i>	(168)
Lampiran 13. Perhitungan Manual Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	(171)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan rawat jalan di Rumah Sakit BCD Surabaya. Meskipun rumah sakit ini sudah cukup terkemuka di Kota Surabaya dan sekitarnya, tetapi dari hasil studi pendahuluan terhadap 30 responden menunjukkan rata-rata jawaban positif sebesar 84%. Meskipun penilaian positif masih mendominasi, terdapat beberapa atribut dengan proporsi jawaban negatif yang relatif tinggi, terutama ketepatan waktu dokter, kejelasan informasi antrean, akurasi administrasi, kesiapsiagaan petugas, dan keramahan pelayanan. Sehingga, penelitian ini menganalisis tingkat kualitas layanan rawat jalan Rumah Sakit BCD Surabaya menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 8 dari 12 atribut kualitas layanan memiliki gap negatif, serta terdapat 5 atribut yang berada pada Kuadran I. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian antaratribut sebesar 85%, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan pemetaan *Importance Performance Analysis*, terdapat lima atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan. Usulan perbaikan diarahkan pada penataan parkir, pengendalian ketepatan waktu pelayanan, pemberitahuan perubahan jadwal dokter, peningkatan respons kanal komunikasi, dan standardisasi komunikasi petugas.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Tingkat Kualitas Layanan, *Servqual*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of outpatient services at BCD Hospital in Surabaya. Although the hospital is well established in Surabaya and the surrounding areas, a preliminary study involving 30 respondents showed an average positive response rate of 84%. Despite the predominance of positive responses, several service attributes received relatively high proportions of negative responses, particularly physician punctuality, clarity of queue information, administrative accuracy, staff readiness, and service friendliness. Therefore, this study evaluates the quality of outpatient services at BCD Hospital using the SERVQUAL method and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that 8 of the 12 service quality attributes have negative gap values, while five attributes are positioned in Quadrant I. The average conformity level across all attributes is 85%, indicating that overall service performance has not fully met patient expectations. Based on the Importance Performance Analysis mapping, the five attributes in Quadrant I are identified as the main priorities for improvement. The proposed improvements focus on parking management, control of service timeliness, notification of changes in physicians' schedules, improvement of response times through communication channels, and standardization of staff communication.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Service Quality Level, Servqual*