

ABSTRAK

Rumah Sakit Immanuel adalah salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan jasa di bidang kesehatan. Terdapat beberapa komplain dari para pasien rawat jalan Pusat Medik yang sering diterima belakangan ini. Setelah melakukan wawancara terhadap para pasien dan wawancara terhadap manajemen rumah sakit, diketahui bahwa manajemen belum mengetahui harapan para pasien akan pelayanan yang diinginkan. Rumah Sakit Immanuel ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, sebagai perwujudan dedikasinya terhadap dunia pelayanan medis.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *servqual*, yang dilanjutkan dengan model kano untuk menentukan atribut dari tiap pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan para pasien, kemudian diolah dengan *Fault Tree Analysis* (FTA) untuk mengetahui penyebab dari kegagalan yang terjadi dan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) yang digunakan untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan. Diketahui para pasien tidak puas terhadap 17 pernyataan pada GAP 5, terdapat 10 gap pada GAP 1, 3 gap pada GAP 2, 11 gap pada GAP 3, 1 gap pada GAP 4. Model Kano menunjukkan 6 pernyataan yang termasuk dalam atribut prioritas.

Berikut adalah usulan yang diberikan berdasarkan prioritas tertinggi hingga yang terendah, yaitu mengadakan pengecekan keberadaan dokter sesaat sebelum praktek dokter dimulai, pembangunan wastafel dan pengadaan alat perlengkapan kamar mandi untuk toilet rawat jalan bagian Pusat Medik (PM), mengadakan pertemuan formal antara koordinator dengan dokter, membuat standar prosedur dalam semboyan sehingga lebih mudah dan menyenangkan untuk diingat, memberikan acara jalan-jalan dan kebersamaan untuk para karyawan, memberikan bonus kepada dokter teladan setiap periode tertentu, mengadakan seminar-seminar motivasi dari pembicara yang berpengalaman secara berkala, mengadakan penetapan waktu baku untuk kinerja karyawan registrasi, memberikan kartu penilaian kepada karyawan farmasi, memberikan bonus kepada pegawai teladan berdasarkan penilaian yang diberikan konsumen, melakukan *transfer knowledge* antar karyawan.

Kata kunci : service quality, kano, FTA, FMEA

ABSTRACT

Immanuel Hospital is one of the company that provides services in medical sector. There are a few complains from medical center outpatients that often receives lately. After doing an interview with the outpatients and an interview with the hospital management, the author found that management is not knowing expectation of the outpatients. Immanuel Hospital wants to increase their service quality as embodiment of dedication to medical services world.

The methods that used in this research is servqual method, and continued with kano model to determine attribute from each statement that show dissatisfaction from the outpatients, then processed with Fault Tree Analysis (FTA) to knowing causes from failures that happen and Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) that used to determine improvement priority. The outpatients dissatisfied with 17 statement form the fifth GAP, there are 8 gap on the first GAP, 3 fap on the second GAP, 11 gap on the third GAP, 1 gap on the fourth GAP. Kano model show that there is 6 statements that come under priority attributes.

There are suggestions that author gives based on the highest priority until the lowest priority, that is checking the presence of the doctor before the time, build sinks and procurement of the bathroom hygiene equipments on the medical center toilet area, arrange formal meeting between coordinator and the doctors, arrange standard procedure in a funny way so it'll be easier to remember, arrange an outbound program for all the worker, arrange motivation seminar from experienced speaker, arrange standard time for registrarion officers, arrange score cards for pharmacy officers, give bonus to the best employee based on consumer rating, arrange transfer knowledge between employees.

Key words: service quality, kano, FTA, FMEA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.3.1 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.3.2 Asumsi Masalah.....	1-3
1.4. Perumusan Masalah.....	1-3
1.5. Tujuan Penelitian	1-4
1.6. Sistematika Penulisan	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Kualitas	2-1
2.2. Jasa.....	2-2
2.2.1. Definisi Jasa	2-2
2.3. Kualitas Jasa	2-2
2.3.1. Dimensi Kualitas Jasa	2-2
2.3.2. Karakteristik Jasa Pelayanan	2-3
2.3.3. Model Konseptual Kualitas Jasa	2-4
2.3.4. Model Kualitas Jasa	2-6
2.3.5. Pengukuran <i>Servqual</i>	2-12

2.3.6. Perhitungan <i>Servqual</i>	2-13
2.4. Model Kano	2-15
2.5. <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2-18
2.6. <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	2-19
2.7. Sampel	2-20
2.7.1. Teknik Sampel	2-20
2.7.2. Penentuan Ukuran Sampel	2-22
2.8. Skala Pengukuran.....	2-29
2.8.1. Jenis Skala Pengukuran	2-23
2.8.2 Validitas Instrumen	2-24
2.8.3 Reliabilitas Instrumen	2-25
2.9. Teknik Pengumpulan Data	2-26
2.9.1. Wawancara	2-27
2.9.2. Kuesioner	2-27
2.9.3. Observasi	2-27
2.10. Hipotesis	2-28

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2. Identifikasi Masalah	3-1
3.3. Perumusan Masalah	3-1
3.4. Tujuan Penelitian	3-5
3.5. Studi Pustaka	3-5
3.6. Penentuan Ukuran Sampel	3-5
3.7. Penentuan Teknik Sampling	3-5
3.8. Penentuan Variabel	3-6
3.8.1. Variabel GAP 5	3-6
3.8.2. Variabel GAP 1	3-8
3.8.3. Variabel GAP 2	3-9
3.8.4. Variabel GAP 3	3-11
3.8.5. Variabel GAP 4	3-13

3.9. Penyusunan Kuesioner	3-14
3.9.1. Kuesioner Untuk Pasien	3-14
3.9.2. Kuesioner Untuk Karyawan	3-15
3.9.3. Kuesioner Untuk Manajemen	3-16
3.10. Pengujian Validitas Kuesioner	3-18
3.11. Penyebaran Kuesioner	3-18
3.12. Pengumpulan Data.....	3-19
3.13. Pengujian Validitas Data	3-19
3.14. Pengujian Reliabilitas Data	3-19
3.15. Pengolahan Data dan Analisis	3-20
3.15.1. Pengolahan Data GAP 5	3-20
3.15.2. Pengolahan Data dan Analisis GAP 1	3-22
3.15.3. Pengolahan Data dan Analisis GAP 2	3-22
3.15.4. Pengolahan Data dan Analisis GAP 3	3-22
3.15.5. Pengolahan Data dan Analisis GAP 4	3-23
3.15.6. Pengolahan Data Metode Kano	3-23
3.15.7. Pengolahan <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	3-25
3.15.8. Pengolahan <i>Failure Mode Effect & Analysis</i> (FMEA) ..	3-25
3.16. Analisis	3-25
3.17 . Usulan	3-25
3.18 Kesimpulan dan Saran	3-26

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1. Uraian Singkat Data Perusahaan	4-1
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan	4-1
4.2. Pengumpulan Data Pendahuluan	4-4
4.2.1. Pengjian Validitas Konstruk	4-4
4.3. Penyebaran Kuesioner Awal	4-7
4.4. Pengumpulan Data	4-7
4.4.1. Penyebaran Kuesioner Lanjutan	4-7
4.4.2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen	4-7

4.4.3. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen	4-7
4.4.4. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan	4-8
4.4.5. Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	4-8
4.4.6. Pengumpulan Data <i>Failure Data and Effect Analysis</i>	4-8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1. Pengolahan Data Awal.....	5-1
5.1.1. Pengujian Validitas	5-1
5.1.1.1. Pengujian Validitas Konstruksi	5-1
5.1.1.2. Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.2. Pengujian Reliabilitas	5-3
5.2. Pengolahan dan Analisis Data GAP 5	5-4
5.2.1. Pengolahan&Analisis Rata-Rata Servqual u/ GAP	5-4
5.2.2. Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 Per Dimensi..	5-5
5.2.3. Pengujian&Analisis GAP 5 Per Pernyataan	5-7
5.3. Pengolahan dan Analisis Data GAP 1	5-15
5.3.1. Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 1 Per Dimensi.....	5-15
5.3.2. Pengujian Hipotesis GAP 1 Per Pernyataan	5-17
5.3.3. Pengolahan Data&Analisis Variabel Penyebab GAP 1.....	5-19
5.4. Pengolahan dan Analisis Data GAP 2	5-21
5.4.1. Pengolahan GAP 2	5-21
5.4.2. Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 2	5-23
5.5. Pengolahan dan Analisis Data GAP 3	5-27
5.5.1. Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-27
5.5.2. Perbandingan Penyampaian Jasa	5-29
5.5.3. Pengolahan GAP 3	5-31
5.5.4. Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 3	5-33
5.6. Pengolahan dan Analisis Data GAP 4	5-40
5.6.1. Pengolahan GAP 4	5-40
5.6.2. Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 4	5-41
5.7. Keterkaitan Antar GAP dan Penyebabnya	5-43

5.8 Pengolahan dan Analisis Data Model Kano.....	5-50
5.9 Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	5-53
5.10 Pengolahan dan Analisis <i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA)	5-60
5.11 Usulan	5-67

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	6-1
6.2. Saran	6-3
6.2.1. Saran Untuk Perusahaan	6-3
6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	6-3

DAFTAR PUSTAKA.....xx

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi Kategori Kano	2-23
2.2	Pedoman <i>Occurance</i>	2-25
2.3	Pedoman <i>Severity</i>	2-25
2.4	Pedoman <i>Detection</i>	2-26
3.1	Variabel Penelitian	3-6
3.1	Variabel Penelitian (Lanjutan)	3-7
3.2	Pemberian Bobot GAP 5	3-7
3.3	Penyebab GAP 1	3-8
3.4	Terjadinya GAP 2	3-9
3.4	Terjadinya GAP 2 (Lanjutan)	3-10
3.5	Penyebab GAP 2	3-10
3.6	Terjadinya GAP 3	3-11
3.7	Penyebab GAP 3	3-12
3.8	Terjadinya GAP 4	3-13
3.9	Penyebab GAP 4	3-14
3.10	Skala Model Kano	3-15
3.11	Klasifikasi Model Kano	3-24
4.1	Perbaikan Kuesioner	4-5
4.2	Kuesioner Revisi	4-6
5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Konsumen	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Konsumen	5-3
5.3	Rata – Rata Servqual GAP 5	5-5
5.4	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Dimensi	5-5
5.5	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Pernyataan	5-7
5.6	Pengujian Hipotesis GAP 1 per Dimensi	5-16
5.7	Pengujian Hipotesis GAP 1 per Pernyataan	5-17

Tabel	Judul	Halaman
5.8	Variabel Penyebab GAP 1	5-19
5.9	Pengolahan GAP 2	5-22
5.10	Variabel Penyebab GAP 2	5-24
5.11	Spesifikasi Kualitas Menurut Karyawan	5-27
5.12	Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-28
5.13	Penyampaian Jasa menurut karyawan	5-30
5.14	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-30
5.15	Pengolahan GAP 3	5-32
5.16	Variabel Penyebab GAP 3	5-33
5.17	Pengolahan GAP 4	5-39
5.18	Variabel Penyebab GAP 4	5-40
5.19	Keterkaitan Antar GAP	5-43
5.20	Pasangan Pernyataan Fungsional dan Disfungsional Metode Kano	5-50
5.21	Klasifikasi Kategori Kano	5-51
5.22	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-51
5.23	Pernyataan yang termasuk kategori <i>Must be</i> , <i>One Dimentional</i> , dan <i>Attractive</i>	5-53
5.24	Pernyataan-Pernyataan Yang Akan Dibuat FTA	5-53
5.25	Hasil Pengolahan <i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA)	5-60
5.25	Hasil Pengolahan <i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA) (Lanjutan)	5-61
5.26	Urutan Prioritas Perbaikan	5-66
5.26	Urutan Prioritas Perbaikan (Lanjutan)	5-67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-8
2.3	Model Kano	2-22
2.4	Simbol Dalam FTA	2-24
2.5	Wilayah Kritis Uji Hipotesis	2-35
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-4
4.1	Struktur Organisasi RS.Immanuel Bag.Pusat Medik	4-2
5.1	Uji Hipotesis GAP 5 <i>Tangible</i>	5-6
5.2	Uji Hipotesis GAP 5 Pernyataan 1	5-8
5.3	Kursi Panjang Kayu	5-9
5.4	Kursi <i>Single Seater</i> Kayu	5-9
5.5	Kursi Besi	5-10
5.6	Ketersediaan Tempat Cuci Tangan	5-11
5.7	Keadaan Ruang Tunggu	5-12
5.8	Keadaan Parkir Motor	5-13
5.9	Keadaan Parkir Mobil	5-13
5.10	Uji Hipotesis GAP 1 <i>Tangible</i>	5-16
5.11	Uji Hipotesis GAP 1 Pernyataan 1	5-18
5.12	Keterkaitan Antar GAP dan Penyebabnya	5-43
5.13	FTA Ketersediaan Perlengkapan Kamar Mandi	5-54
5.14	FTA Ketersediaan Tempat Cuci Tangan	5-55
5.15	FTA Ketepatan Jadwal Praktek Dokter	5-56
5.16	FTA Langkah-Langkah Proses Registrasi	5-57
5.17	FTA Kecepatan Karyawan Registrasi Saat Melayani	5-58
5.18	FTA Kecepatan Karyawan Farmasi Saat Melayani	5-59

Gambar	Judul	Halaman
5.19	Usulan Kotak Penilaian Kinerja Dokter	5-69
5.20	Usulan Kartu Puas Pasien	5-70
5.21	Usulan Kartu Tidak Puas Pasien	5-70
5.22	Format Usulan Angket Evaluasi Pelayanan RS.Immanuel	5-72
5.23	Usulan Jam Pasir Karyawan Registrasi	5-73