

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN
DI KRAKATAU MEDIKA *HOSPITAL***

SKRIPSI



Oleh :

ARINI SYAFIRA UTAMI

3333160008

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN
DI KRAKATAU MEDIKA *HOSPITAL***

**Skripsi ditulis untuk mengetahui sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



Oleh :

ARINI SYAFIRA UTAMI

3333160008

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : ARINI SYAFIRA UTAMI

NIM : 3333160008

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN DI KRAKATAU
MEDIKA *HOSPITAL*

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Cilegon, 03 Maret 2020



ARINI SYAFIRA UTAMI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan Oleh :

NAMA : ARINI SYAFIRA UTAMI

NIM : 3333160008

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN DI KRAKATAU
MEDIKA HOSPITAL

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa**

Pada hari : Senin

Tanggal : 02 Maret 2020

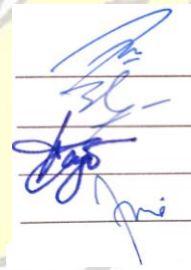
DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Akbar Gunawan, ST., MT.

Pembimbing II : Nuraida Wahyuni, ST., MT

Penguji 1 : Dr. Sirajuddin, ST., MT

Penguji 2 : Ani Umiyati, ST., MT.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Ade Irman Saeful Mutaqin S., S.T., M.T.

NIP. 198206152012121002



NIP.198409062008122001

PRAKATA

Segala puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala penyertaan dan kuasanya sehingga skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Krakatau Medika *Hospital*”** ini telah berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan 1 November 2019 sampai 31 November 2019 di Krakatau Medika *Hospital* yang berlokasi di Cilegon.

Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Akbar Gunawan, ST., MT. dan Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT selaku dosen pembimbing, serta Ibu Euis Evi Herawati selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing penulis selama pengerjaan penelitian ini.

Selain itu apresiasi tertinggi penulis sampaikan kepada Krakatau Medika *Hospital* yaitu Bapak Azis, dan Bapak Agung W yang telah bersedia membantu pelaksanaan penelitian ini pada saat proses pengumpulan data dan memberi masukan selama penelitian berlangsung.

Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ayah, Mamah, dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan doa, semangat, nasihat, dan motivasi untuk penyelesaian penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi pembaca pada umumnya.

RINGKASAN

Arini Syafira Utami. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan di Krakatau Medika *Hospital*. Dibimbing Oleh Akbar Gunawan, ST., MT dan Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Latar Belakang : Rumah sakit yang mendapatkan akreditasi paripurna wajib selalu meningkatkan pelayanan kesehatan bagi para pasien umum maupun mitra kerja sama. Pelayanan pasien menjadi salah satu dari kelompok kerja yang wajib mendapatkan nilai baik mulai dari akreditasi tingkat dasar rumah sakit sekalipun. Akreditasi KM Hospital saat ini meraih predikat Paripurna yaitu tingkat tertinggi dalam akreditasi rumah sakit di Indonesia. Dalam pelayanan di rumah sakit, unit rawat jalan merupakan salah satu yang paling sibuk dalam melayani pasien dan menjadi ujung tombak untuk melihat pelayanan terhadap pasien, karena unit rawat jalan merupakan unit pelayanan kesehatan pertama yang dihadapkan kepada pasien untuk melihat tingkat kesehatan suatu pasien. Unit rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang diberikan oleh pihak rumah sakit dengan membutuhkan waktu yang singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan dalam bentuk rawat inap. Dimana pelayanan unit rawat jalan yang tersedia di KM *Hospital* yaitu poli umum, poli gigi dan poli gigi spesialis, poli geriatri, klinik kecantikan (*beautician*), *catherization laboratory (cath lab)*, *endoscopy*, dan poli spesialis Krakatau Medika. Poli spesialis Krakatau Medika meliputi poli penyakit dalam, poli bedah umum, poli anak, poli kebidanan dan kandungan, poli bedah saraf, poli bedah *thorax kardiovaskuler*, poli mata, poli jantung, poli saraf, poli paru, poli kulit dan kelamin, poli psikiatri, poli bedah tulang (*orthopedi*), poli rehabilitasi medik, poli urologi, poli *digestive*, poli *onkologi*, poli KIA, dan poli okupasi. Penelitian ini dilakukan karena berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan pada KM *Hospital* yang didapat oleh peneliti dari bulan Januari 2019 - Oktober 2019 jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan sebesar 25,52%, berdasarkan pada data pasien rawat jalan dibulan Januari 2019 - Oktober 2019. Hal tersebut bisa saja disebabkan oleh tingkat pelayanan KM *Hospital* yang belum mencukupi kebutuhan pasien rawat jalan dan hal ini dikuatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pasien rawat jalan sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner yaitu diperoleh opini bahwa pasien merasa mengeluh terhadap beberapa kinerja pelayanan yang diberikan, contohnya seperti pelayanan dokter dijalankan tidak sesuai jadwal yang tertera dan menunggu pelayanan di apotek lebih dari satu jam.

Perumusan Masalah: Perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana persepsi pasien terhadap atribut – atribut pelayanan menurut metode IPA, apa saja atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan kategori

model KANO, dan apa saja atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh manajemen KM *Hospital* berdasarkan integrasi metode IPA dan model KANO.

Tujuan Penelitian : Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi pasien terhadap atribut – atribut pelayanan menurut metode IPA, mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan kategori model KANO, dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh manajemen KM *Hospital* berdasarkan integrasi metode IPA dan model KANO.

Metode Penelitian : Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di KM *Hospital* menggunakan metode integrasi anatara metode IPA dan model KANO yang bertujuan untuk memperoleh atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh manajemen KM *Hospital*. Metode IPA sendiri metode yang bisa digunakan untuk menganalisis persepsi pasien rawat jalan seberapa puas dan seberapa penting terhadap kinerja pelayanan yang tersedia. Model KANO digunakan untuk mengkategorikan atribut – atribut layanan dan atribut tersebut dilihat seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pasien rawat jalan. Untuk memperoleh opini pasien menggunakan dua macam kuesioner yaitu kuesioner metode IPA dan kuesioner model KANO. Dimana teknik pengambilan sampel atau yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu diambil secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan jumlah sampel sebesar 100 responden.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian yang didapat pada penelitian ini yaitu pada metode IPA didapat bahwa terdapat 5 atribut yang termasuk pada Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu atribut 1, 2, 6, 7, dan 10. Terdapat 8 atribut yang termasuk pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) yaitu atribut 3, 4, 17, 18, 19, 20, 24, dan 25. Selain itu terdapat 7 atribut yang termasuk dalam Kuadran III (Prioritas Rendah) yaitu atribut 8, 11, 12, 16, 21, 22, dan 23. Pada Kuadran IV (Berlebihan) terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut 5, 13, 14, dan 15. Hasil penelitian pada Model KANO – didapat bahwa terdapat 4 atribut pada kategori *must – be* yaitu atribut 10, 12, 24, dan 25. Pada kategori *performance* terdapat 6 atribut yaitu atribut 1, 2, 4, 6, 8, dan 13. Pada kategori *attractive* terdapat 6 atribut yaitu atribut 3, 5, 7, 14, 19, dan 23. Pada integrasi metode IPA dan model KANO terdapat 5 atribut pelayanan untuk dilakukannya peningkatan kinerja layanan yaitu atribut 10, 6, 2, 1, dan 7.

Kesimpulan : Berdasarkan hasil penelitian ini didapat dapat disimpulkan bahwa terdapat lima atribut pelayanan untuk dilakukannya peningkatan kinerja layanan yaitu pada atribut 10, 6, 2, 1, dan 7.

Kata Kunci : IPA, model KANO, kepuasan pasien, integrasi metode IPA dan model KANO

ABSTRAK

ARINI SYAFIRA UTAMI. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Krakatau Medika Hospital. Dibimbing oleh AKBAR GUNAWAN dan NURAIWA WAHYUNI

Rumah sakit yang mendapatkan nilai paripurna wajib selalu meningkatkan pelayanan kesehatan bagi para pasien umum maupun mitra kerja sama. Pelayanan pasien menjadi salah satu dari kelompok kerja yang wajib mendapatkan nilai baik mulai dari akreditasi tingkat dasar rumah sakit sekalipun. Akreditasi KM Hospital saat ini meraih predikat Paripurna yaitu tingkat tertinggi dalam akreditasi rumah sakit di Indonesia. Hal ini guna meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Selain itu peningkatan pelayanan kesehatan ini dapat juga meningkatkan daya saing terhadap rumah sakit sejenis. Pada bulan Januari 2019 – Oktober 2019 KM Hospital mengalami penurunan jumlah pasien rawat jalan sebesar 25,52%. Hal tersebut bisa saja disebabkan oleh tingkat pelayanan KM Hospital yang belum mencukupi kebutuhan pasien rawat jalan dan hal ini dikuatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pasien rawat jalan sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner yaitu diperoleh opini bahwa pasien merasa mengeluh terhadap beberapa kinerja pelayanan yang diberikan, contohnya sepertinya pelayanan dokter dijalankan tidak sesuai jadwal yang tertera dan menunggu pelayanan di apotek lebih dari satu jam. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan sebanyak 100 orang. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui persepsi pasien terhadap atribut – atribut pelayanan menurut metode IPA, mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan kategori model KANO, dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh manajemen KM Hospital berdasarkan integrasi metode IPA dan model KANO. Dari hasil pengolahan data berdasarkan integrasi metode IPA dan model KANO, diperoleh atribut pelayanan pada pasien rawat jalan yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu atribut: 10 (menunggu pelayanan di apotek kurang dari 1 jam), 6(dokter dan perawat mampu cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien), 2(pelayanan dokter dijalankan sesuai jadwal), 1(dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat), dan 7(petugas apotek cepat tanggap dalam memberikan nomor antrian obat pada pasien).

Kata Kunci : IPA, model KANO, kepuasan pasien, integrasi metode IPA dan model KANO

ABSTRACT

ARINI SYAFIRA UTAMI. Analysis Of Customer Satisfaction Levels For Outpatients At Krakatau Medika Hospital. Guided by AKBAR GUNAWAN and NURAIDA WAHYUNI

Hospitals that scored plenary shall always improve health services for patients in general and cooperation partners. Patient services to be one of the working groups shall get good value from the basic level hospital accreditation though .Akreditasi KM Hospital today awarded the plenary is the highest level in the accreditation of hospitals in Indonesia. This is to improve the performance of hospital services in accordance with the expectations and wishes of the patient. Besides the increase in health care may also improve the competitiveness against similar hospitals. In January 2019 - October 2019 KM Hospital has decreased the number of outpatients at 25.52%. It could have been caused by the level of service KM Hospital were insufficient outpatient and this is corroborated by the results of interviews conducted by the researchers to some outpatients prior to deployment questionnaire that is obtained opinion that the patient was complaining of some of the performance of services provided , for example, seem to care physician does not run according to the schedule listed and waiting for service at the pharmacy over an hour. The collection of data through observation, interviews, and questionnaires to outpatients as many as 100 people. The purpose of this study was to determine the patient's perception of the attributes - service attributes according to IPA method, knowing the service attributes that need to be upgraded by category models KANO, and determine the attributes the priority to be improved by management KM Hospital based integration methods and models KANO IPA. From the results of data processing based on the integration of methods of IPA and models KANO, acquired service attribute in outpatients who need to be given priority to be improved, namely attribute: 10 (wait for service in the pharmacy less than 1 hour), 6 (doctors and nurses were able to quickly respond finish complaints of patients), 2 (doctor's services are run according to the schedule), 1 (doctors were able to diagnose patients appropriately), and 7 (dispenser responsive in providing queue numbers of drug in patients).

Keywords: IPA, KANO model, patient satisfaction, integration IPA methods and KANO models