

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA  
PUSKESMAS JOGONALAN 1**

**TUGAS AKHIR**

**Daajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri**



**VENA PASSIO YUNANDA RENO FARIZTA  
13 06 07425**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

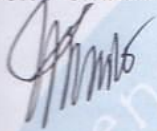
## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul  
**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PUSKESMAS  
JOGONALAN 1**

yang disusun oleh  
Vena Passio Yunanda Reno Farizta  
13 06 07425

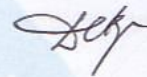
Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 6 November 2017

Dosen Pembimbing 1,



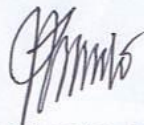
Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D.

Dosen Pembimbing 2,



Maria Chandra Dewi K., S.T., M.T.

Tim Penguji,  
Penguji 1,



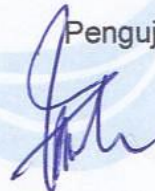
Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D.

Penguji 2,



D.M. Ratna Tungga Dewa, SSi., M.T.

Penguji 3,



Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

Yogyakarta, 6 November 2017

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc.

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vena Passio Yunanda Reno Farizta

NPM : 13 06 07425

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas Jogonalan 1" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2017/2018 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 23 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Vena Passio Yunanda Reno Farizta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas Jogonalan 1” dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mencapai derajat Sarjana Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Terselesaikannya Tugas Akhir tidak luput dari bantuan serta partisipasi dari banyak pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak V. Ariyono, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Maria Chandra Dewi K., S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran demi membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis menempuh studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Ibu dr. Hj. Parwiyati selaku Kepala Puskesmas Jogonalan 1 yang telah mengizinkan dan membimbing penulis selama penelitian.
7. Mama, Papa dan Simbah yang selalu mendukung serta memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Sita, Enda, Yudhis, Nyoman dan Vero sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Teman-teman KKN 69 Pendukuhan Separang, Teman-Teman Student Staf Perpustakaan 2017 dan Teman-teman Teknik Industri 2013 yang sudah menemani dan memberikan motivasi selama penulis kuliah disini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bukan saja untuk penulis tetapi untuk memperluas pengetahuan pembaca.

Yogyakarta, 23 Oktober 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

JUDUL	HAL
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Originalitas	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
<b>BAB 1 Pendahuluan</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	4
<b>BAB 2 Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori</b>	<b>5</b>
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Landasan Teori	10
<b>BAB 3 Metodologi Penelitian</b>	<b>27</b>
3.1. Tahap Observasi	27
3.2. Penentuan Metode Pengukuran dan Mengidentifikasi Atribut	27
3.3. Pembuatan Kuesioner	27
3.4. Pengumpulan Kuesioner Tahap 1	27
3.5. Uji Validitas dan Realiabilitas	27
3.6. Pengumpulan Kuesioner Tahap 2	28
3.7. Analisis dan Pembahasan	28
3.8. Kesimpulan dan Saran	28

<b>BAB 4 Profil Perusahaan dan Data</b>	29
4.1. Profil Perusahaan	29
4.2. Pengumpulan Data Penelitian	33
<b>BAB 5 Analisis Data dan Pembahasan</b>	38
5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
5.2. Data Karakteristik Responden	40
5.3. Pengolahan Data Menggunakan Model SERVQUAL	45
5.4. Pengolahan Data Menggunakan IPA	50
5.5. Pemberian Usulan Menggunakan <i>Fishbone Diagram</i>	55
<b>BAB 6 Kesimpulan dan Saran</b>	59
6.1. Kesimpulan	59
6.2. Saran	60
<b>Daftar Pustaka</b>	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	8
Tabel 2.2. Dimensi dan Atribut model SERVQUAL	22
Tabel 4.1 Daftar Tenaga Medis dan Paramedis Puskesmas	32
Tabel 4.2 Jam Pelayanan dan Jam Kerja Puskesmas	32
Tabel 4.3. Tabel Normal Kebisingan Perusahaan	33
Tabel 4.4. Kuesioner Pendahuluan	34
Table 4.5. Skala Pengukuran Presepsi dan Harapan	36
Tebel 5.1. Tabel Pengujian Validitas	38
Tebel 5.2. Tabel Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 5.3. Hasil Perhitungan GAP 5	45
Tabel 5.4. Urutan GAP Tiap Atribut	47
Tabel 5.5. Urutan GAP Tiap Dimensi	47
Tabel 5.6. Data Pembentuk IPA	51
Tabel 5.7. Ringkasan Diagram Kartesius	53
Tabel 5.8. Atribut Prioritas Perbaikan	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat Kualitas	14
Gambar 2.2. Model SERVQUAL	19
Gambar 2.3. <i>Importnce-Performance Analysis</i> (IPA)	23
Gambar 3.1 Digram Alir Metodologi Penelitian	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Jogonalan 1	30
Gambar 4.2 Alur Pelayanan Puskesmas Jogonalan 1	31
Gambar 5.1. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Usia	41
Gambar 5.2. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 5.3. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Pendidikan	42
Gambar 5.4. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 5.5. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Jumlah Kunjungan	44
Gambar 5.6. Pie Chart Perbandingan Berdasarkan Alamat	44
Gambar 5.7. Plot Diagram Kartesius	52
Gambar 5.8. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut AA4	56
Gambar 5.9. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut ARE2	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2: Uji Validitas (30 Responden)	70
Lampiran 4: Uji Reliabilitas (30 Responden)	71
Lampiran 5: Tabel r	72
Lampiran 6: Data Pribadi Responden Puskesmas Jogonalan 1	73
Lampiran 7: Hasil Tabulasi Data SERVQUAL (Presepsi Pelanggan)	76
Lampiran 8: Hasil Tabulasi Data SERVQUAL (Harapan Pelanggan)	81
Lampiran 9: Tabel Pengamatan Tingkat Kebisingan	86
Lampiran 10: Foto Puskesmas Jogonalan 1	87
Lampiran 11: Surat ijin penelitian dari BAPEDA Klaten	93
Lampiran 12: Cek Plagiasi Trunitin	94

## INTISARI

Puskesmas Jogonalan 1 merupakan satu pusat kesehatan masyarakat di daerah Klaten, yang beralamat di Jl. Klaten-Jogja Km 6,5 Kraguman, Jogonalan, Klaten. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk membangun kepercayaan konsumen Puskesmas Jogonalan 1 terus melakukan perbaikan secara berkala sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat. Puskesmas Jogonalan 1 belum mengetahui pelayanan apa yang diharapkan masyarakat, sehingga memiliki cara agar masyarakat untuk datang berobat tanpa ragu, karena selama ini puskesmas memiliki citra kurang baik menurut masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan. Pada penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *fishbone Diagram*. SERVQUAL Gap 5 digunakan untuk mengetahui apakah harapan dari pengunjung dan kinerja puskesmas sudah cukup baik, metode IPA digunakan untuk memilih prioritas perbaikan dan *Fishbone Diagram* digunakan untuk mengetahui akar permasalahan sehingga dapat memberikan perbaikan.

Hasil perhitungan menunjukkan besarnya GAP yang terjadi pada dimensi Jaminan dan kepastian (*Assurance*) sebesar -0.642, Bukti Fisik (*Tangibles*) sebesar -0.577, Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar -0.471, Kehandalan (*Reliability*) sebesar -0.383 dan Empati (*Emphaty*) sebesar -0.275. berdasarkan pemetaan atribut dengan menggunakan IPA yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut AA4 (Petugas kebersihan tidak membersihkan sampah yang menumpuk) dan ARE2 (Antrian yang tidak teratur pada apotek).

Atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Fishbone Diagram* dan hasil diskusi dengan Kepala Puskesmas Jogonalan 1 adalah atribut AA4 dan ARE2. Usulan perbaikan untuk puskesmas Jogonalan 1 antara lain pembuatan *Standard Operating Procedures* (SOP) pada unit kebersihan, penambahan karyawan usia produktif pada unit kebersihan dan apotek pembuatan nomer antrian dalam pengambilan obat di apotek, penambahan pengeras suara pada pemanggilan antrian obat di apotek, melakukan evaluasi secara rutin dan pembagian *jobdesk* pada unit apotek.

**Kata Kunci: Pengukuran Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, IPA, Fishbone Diagram**