

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI
PUSKESMAS TEGALREJO DENGAN INTEGRASI METODE
SERVQUAL DAN *SIX SIGMA***

TUGAS AKHIR

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



**SHERLY
14 06 07665**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS
TEGALREJO DENGAN INTEGRASI METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA***

yang disusun oleh
Sherly
14 06 07665

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 24 September 2018

Dosen Pembimbing 1,



Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing 2,



DM. Ratna Tungga Dewa, S.Si. M.T.

Tim Penguji,

Penguji 1,



Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T.

Penguji 2,



Kristanto Agung Nugroho, S.T., M.Sc.

Penguji 3,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Yogyakarta, 24 September 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly

NPM : 14 06 07665

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Dengan Integrasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma*” merupakan hasil penelitian saya pada tahun akademik 2018/2019 yang bersifat orisinal dan tidak mengandung plagiarisme dari karya manapun.

Apabila 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 oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh dan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 24 September 2018

Yang menyatakan,



Sherly

HALAMAN PERSEMBAHAN

This letter is to you

You that had a rough week

You that seems to be under constant storm clouds

You that feels invisible

You that does not know how much longer you can hold on

You that has lost faith

You that always blames yourself for everything that goes wrong

To you,

You are incredible

You make this world a little bit more wonderful

You have so much potential and so many things left to do

You have time

Better things are coming your way,

So please hang in there,

YOU CAN DO IT.

“You have no idea what you are capable of until you try”

~ Jay Shetty ~

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan pelaksanaan penelitian dan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tugas akhir merupakan suatu proses akhir dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta guna untuk memenuhi syarat memperoleh derajat Sarjana Teknik Industri. Penelitian dalam tugas akhir ini termasuk dalam *problem-solving research* dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Dengan Integrasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma*”.

Penyelesaian penelitian dan penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- a. Kedua orang tua dan kedua adik penulis atas restu, doa, dan dukungan yang diberikan,
- b. Bapak Dr. Teguh Siswantoro, M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
- c. Ibu Ririn Diar Astanti, D.Eng selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta,
- d. Bapak Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I atas waktu, bimbingan, dan saran yang diberikan selama penelitian dan penyusunan tugas akhir,
- e. Ibu DM. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing II atas waktu, bimbingan, dan saran yang diberikan selama penelitian dan penyusunan tugas akhir,
- f. Ibu dr. Nadiah selaku pembimbing lapangan di Puskesmas Tegalrejo atas waktu, bantuan, dan saran yang diberikan selama penelitian dan penyusunan tugas akhir,
- g. Petugas dan pasien di Puskesmas Tegalrejo yang telah bersedia membantu penulis untuk mendapatkan data penelitian,
- h. Angelin Cathi Karlina yang telah memberikan dukungan dan menjadi panutan untuk menyelesaikan kuliah dengan baik,
- i. Nathania Gita Permatasari sahabat dari SMA yang selalu memberikan semangat dan dukungan,

- j. Kamadhis Dharma Jaya UAJY yang telah menjadi tempat mencari pengalaman berorganisasi dan menjadi keluarga kedua selama di Yogyakarta,
- k. Agustiono Jonathan dan Lucy Versyanti Pangaribuan yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir,
- l. Valentinus Kristianto Wilie dan Jeffry Firman yang selalu menjadi teman bermain dan menyusun tugas akhir,
- m. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2014 atas pengalaman, semangat, dan dukungan yang diberikan selama berkuliah bersama di UAJY,
- n. Jay Shetty atas kata-kata motivasi yang selama ini diberikan sehingga penulis tidak menyerah untuk terus menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawab penulis,
- o. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat dan dukungannya sehingga masa-masa kuliah menjadi menyenangkan, dan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Demikian tugas akhir ini penulis susun, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai evaluasi perbaikan kedepannya. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan dan penyusunan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pembelajaran kedepannya.

Yogyakarta, September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vii
	Daftar Tabel	ix
	Daftar Gambar	x
	Daftar Lampiran	xii
	Intisari	xiii
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	2
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka Dan Landasan Teori	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Landasan Teori	13
3	Metodologi Penelitian	27
	3.1. Studi Pendahuluan	28
	3.2. Melakukan Studi Literatur	29
	3.3. Menentukan Metode Penyelesaian	29
	3.4. Menerapkan Tahapan Six Sigma	29
	3.5. Kesimpulan dan Saran	30
4	Profil Perusahaan dan Data	31
	4.1. Profil Perusahaan	31
	4.2. Pengumpulan Data	41
5	Pembahasan	46
	5.1. Data Umum Responden	46
	5.2. Tahap <i>Define</i>	49
	5.3. Tahap <i>Measure</i>	51
	5.4. Tahap <i>Analyze</i>	62
	5.5. Tahap <i>Improve</i>	79

6	Kesimpulan dan Saran	99
	6.1. Kesimpulan	99
	6.2. Saran	99
	Daftar Pustaka	100
	Lampiran	103



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2. Skala <i>Severity</i> dalam FMEA	22
Tabel 2.3. Skala <i>Occurance</i> dalam FMEA	23
Tabel 2.4. Skala <i>Detection</i> dalam FMEA	23
Tabel 4.1. Sumber Daya Manusia di Puskesmas Tegalrejo	39
Tabel 4.2. Jadwal Pelayanan di Puskesmas Tegalrejo	40
Tabel 4.3. Jadwal Pelayanan Kesehatan	40
Tabel 4.4. Atribut dalam Kuesioner	42
Tabel 4.5. Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Harapan Pelanggan	43
Tabel 4.6. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.7. Data Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.8. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.9. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.10. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 5.1. Atribut dalam Kuesioner	51
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Validitas	52
Tabel 5.3. Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 5.4. Hasil Perhitungan Gap Kualitas Pelayanan	54
Tabel 5.5. Urutan Nilai Gap Setiap Dimensi (Tertinggi ke Terendah)	55
Tabel 5.6. Hasil Perhitungan <i>Process Sigma Analysis</i>	60
Tabel 5.7. Atribut Prioritas Perbaikan	61
Tabel 5.8. FMEA Setiap Atribut	86
Tabel 5.9. Usulan Perbaikan dengan FMEA	90

DAFTAR GAMBAR

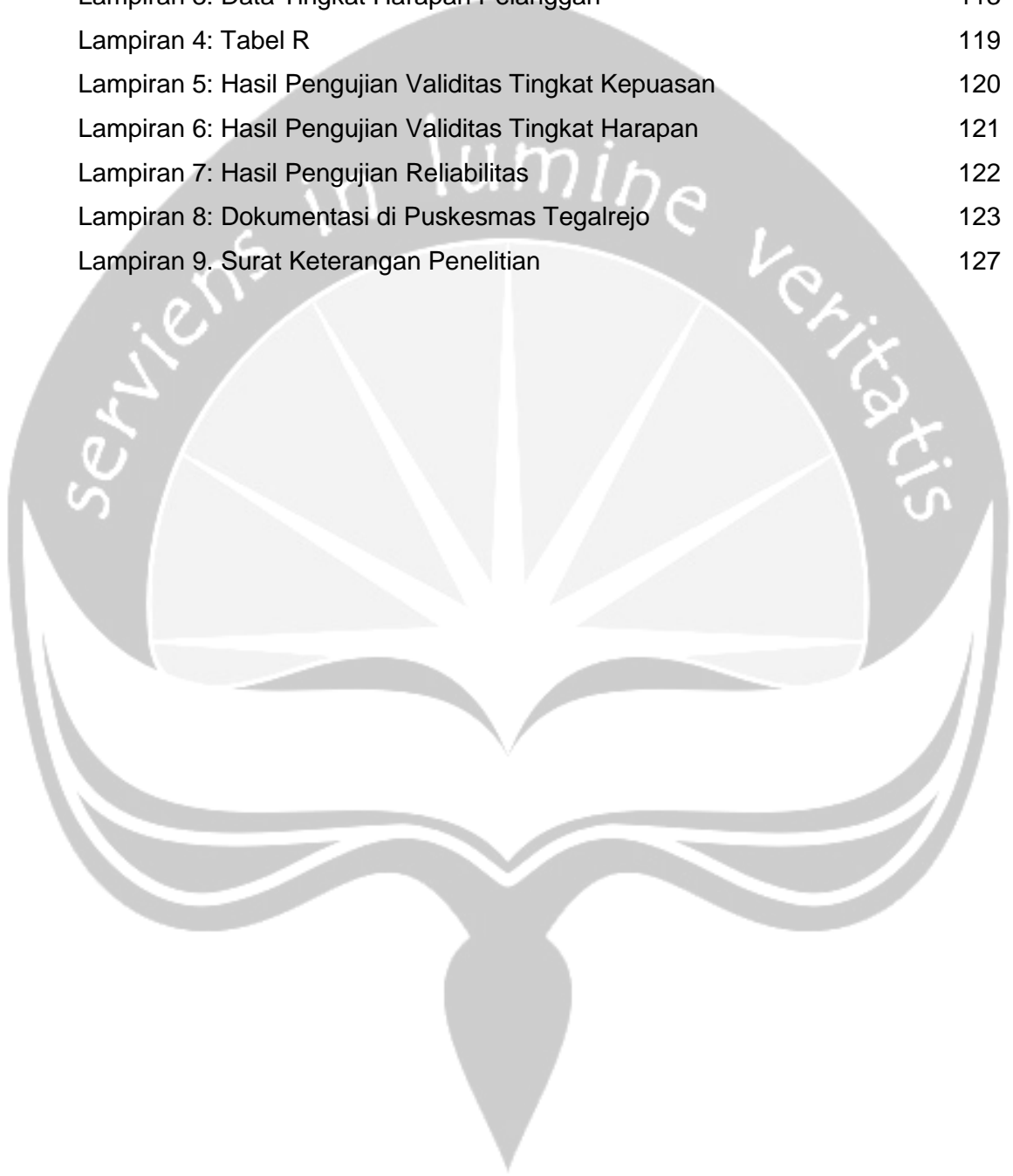
Gambar 2.1. Model Gap dalam <i>Servqual</i>	17
Gambar 2.2. Contoh Kuesioner <i>Servqual</i>	19
Gambar 2.3. Diagram Aliran Proses	20
Gambar 2.4. Contoh <i>Pareto Chart</i>	21
Gambar 2.5. Contoh <i>Cause and Effect Diagram</i>	22
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian Tugas Akhir	27
Gambar 3.2. Tahapan <i>Six Sigma</i>	28
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Puskesmas Tegalrejo	32
Gambar 4.2. Proses Bisnis di Puskesmas Tegalrejo	33
Gambar 5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 5.2. Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 5.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Gambar 5.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 5.5. Urutan Nilai DPMO Tiap Atribut	61
Gambar 5.6. Area Parkir Kendaraan di Atas Trotoar	63
Gambar 5.7. Area Parkir Kendaraan di Pinggri Jalan Raya	63
Gambar 5.8. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T2	64
Gambar 5.9. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T1	65
Gambar 5.10. Tempat Meletakkan Majalah dan Koran	66
Gambar 5.11. Beberapa Pelanggan Berdiri di Ruang Tunggu	67
Gambar 5.12. Beberapa Pelanggan Duduk di Tangga	67
Gambar 5.13. Hasil Pengukuran Intensitas Cahaya di Ruang Tunggu (Lampu mati dan Lampu menyala)	68
Gambar 5.14. Luas Ruang Tunggu Dalam	69
Gambar 5.15. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut E2	70
Gambar 5.16. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut RE1	72
Gambar 5.17. Ruang Rekam Medis	73
Gambar 5.18. Letak Peralatan kebersihan	74
Gambar 5.19. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T3	75
Gambar 5.20. Toilet di Puskesmas Tegalrejo	76
Gambar 5.21. Bagian Dalam Toilet	77
Gambar 5.22. Kardus-kardus di Area Toilet	77
Gambar 5.23. Sisa Kotoran Tempat Penyimpanan Sabun di Toilet	79

Gambar 5.24. <i>Form</i> Pengecekan Peralatan Kebersihan	96
Gambar 5.25. <i>Form</i> Pengecekan Perlengkapan Kebersihan	97
Gambar 5.26. Usulan <i>Sticker</i> Membuang Sampah	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Kepuasan Pelanggan (<i>Servqual</i>)	103
Lampiran 2: Data Tingkat Kepuasan Pelanggan	107
Lampiran 3: Data Tingkat Harapan Pelanggan	113
Lampiran 4: Tabel R	119
Lampiran 5: Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan	120
Lampiran 6: Hasil Pengujian Validitas Tingkat Harapan	121
Lampiran 7: Hasil Pengujian Reliabilitas	122
Lampiran 8: Dokumentasi di Puskesmas Tegalrejo	123
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian	127



INTISARI

Puskesmas Tegalrejo merupakan instansi di bawah naungan Dinkes Pemkot Yogyakarta yang telah memiliki predikat Akreditasi Paripurna. Hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan belum maksimal ditandai dengan rata-rata dari indeks kepuasan di Puskesmas Tegalrejo adalah 80.27 yang masih berada di bawah target Perwal Yogyakarta No. 63 Tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap atribut bermasalah di Puskesmas Tegalrejo dengan metode *Servqual* dan *Six Sigma*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo masih cukup rendah, ditunjukkan dengan, yaitu rata-rata gap untuk semua atribut pelayanan sebesar -0.5198, dan *level sigma* 2.25. Analisis dilakukan pada 6 atribut dengan nilai gap tertinggi dan *level sigma* yang rendah, yakni atribut T2 yaitu "Tempat parkir kendaraan yang luas" dengan nilai gap -1.3545, dan *level sigma* 1.67, atribut T1 yaitu "Ruang tunggu Puskesmas yang nyaman" dengan nilai gap -0.7091 dan *level sigma* 2.07, atribut E2 yaitu "Petugas selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada pasien" dengan nilai gap -0.7091 dan *level sigma* 2.10. Selain itu, atribut T4 yaitu "Peralatan medis Puskesmas lengkap", RE1 yaitu "Petugas administrasi melayani dengan cepat dan akurat" dan atribut T3 yaitu "Toilet yang bersih dan terawat" dengan nilai gap sebesar -0.6545, -0.6455, dan -0.6364, serta *level sigma* sebesar 2.15, 2.19, dan 2.10.

Usulan perbaikan yang diberikan adalah menambahkan jumlah *printer*, mencari lahan kosong di sekitar Puskesmas Tegalrejo, membuat *form* pengecekan peralatan kebersihan, menggunakan lampu led (yang hemat biaya) dengan daya yang lebih besar agar dapat mencapai tingkat cahaya yang disarankan (100 Lux), menambah kipas angin dan *exhaust fan*, membuat *form* penggunaan pewangi ruangan, menempelkan *sticker* agar membuang sampah pada tempatnya, menyediakan keset kaki di area toilet, menyediakan tisu dan wastafel di toilet serta memasang pewangi ruangan semprot di ruang tunggu.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Six Sigma, Servqual