

PERNYATAAN KEASLIAN

iii

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah saya akui bahwa karya ini adalah karya saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika ditemukan dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang saya terima untuk ditarik oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Desember 2018



Diana Handayani

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iv

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

USULAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA INDUSTRI JASA KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE PERFORMANCE*

(Studi Kasus: Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada)

TUGAS AKHIR



Pembimbing,


Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc

USULAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
INDUSTRI JASA KESEHATAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE
PERFORMANCE*

(Studi Kasus: Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada)

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Diana Handayani

No. Mahasiswa : 14 522 005

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Desember 2018

Tim Penguji

Agus Mansur, S.T., M.Eng.Sc
Ketua

Sr Indrawati, S.T., M.Eng
Anggota I

Joko Sulistio, S.T., M.Sc
Anggota II

Mangetahui

Katua Program Studi Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia



Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin

Terima kasih kepada Orang Tua

(Alm Syafdi Marlis & Ernawati)

Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang diberikan.

Terima kasih kepada keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan motivasi yang sangat berarti dan membangun.

Terima kasih kepada Bapak Agus Mansur, H, ST, M.Eng.Sc.

Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang diberikan.

Terima kasih kepada kerabat, sahabat, dan teman-teman saya yang selalu membantu dan hadir menemani hari-hari saya selama di bangku kuliah ini.

Jazakumullah Khairan Katsira

MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.
(Q.S Al-Baqarah: 286)*

*Barangsiapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka mencari ilmu maka Allah akan
memudahkan baginya jalan ke Surga.
(H.R. Ibnu Majah & Abu Dawud)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* atas berkat rahmat, ridho serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam tercurah kepada Rasulullah *Shallallahu'alaihi Wasallam* beserta keluarga dan para sahabat yang kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Bimbingan dan bantuan yang begitu banyak senantiasa datang secara moril maupun materiil kepada penulis, baik langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Taufiq Immawan S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Agus Mansur, H, ST, Meng.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir atas segala ilmu yang telah diberikan dan kesabaran beliau dalam membimbing.
4. Mama Ernawati yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tiada hentinya sehingga diberikan kelancaran akan penyelesaian tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
5. Tante Vina yang berbaik hati membantu dan menemani dalam proses pengambilan data selama di Tangerang.
6. Ibu Mimin selaku pihak Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam menyediakan data yang diperlukan selama pengerjaan tugas akhir ini.
7. Ibu Dewi Sartika selaku pihak Administrasi Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang telah membantu penulis dalam menyediakan data yang diperlukan selama pengerjaan tugas akhir ini.

8. *My one and only best fake friend ever in Jogja* Nurul Wulan Suci yang selalu ada.
9. Geng yang menemani selama masa kuliah yang terdiri dari Ayas, Kasep, Eliz yang selalu mengulurkan tangan apabila membutuhkan bantuan.
10. Geng jauh yang selalu ada dan menghibur terdiri dari Nurul Wulan Suci, Chantika Karina, dan Ani rahmawati yang selalu ingin menyodorkan bantuan mengerjakan skripsi.
11. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2014 serta kakak dan adik tingkat yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan semangat selama menjalani masa studi di Universitas Islam Indonesia terutama kepada sahabat baik Elissa dan Rizka.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan tugas akhir selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Agustus 2018

Diana Handayani

ABSTRAK

Kunci penting dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kepuasan dari pasien dan mendapatkan pelanggan yang setia maka perlu dilakukan pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan. Untuk meraih keuntungan bukanlah hanya dari pelanggan yang puas saja, tetapi juga dari pelanggan yang setia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan usulan perbaikan yang direkomendasikan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan maka diperlukan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan Lean Service dan Service Performance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja pelayanan yang rendah, yaitu atribut tangibles yaitu kelengkapan obat-obatan, atribut reliability yaitu kesediaan dokter sesuai jadwal praktek, prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit dan waktu menunggu antrian yang tidak lama, dan atribut assurance yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan serta ketertiban antrian. Berdasarkan hasil penelitian dapat membuat rancangan perbaikan dalam bentuk mendesain database form.

Keyword: Kualitas Pelayanan, *Lean Service* dan *Service Performance*, Kepuasan Pelanggan