

SKRIPSI

"PENINGKATAN KINERJA KUALITAS PELAYANAN
JASA PADA RUANG POLI DENGAN PENDEKATAN
INDEKS PGCV (*POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*)
DI RS. 'HVA' TOELOENGREDJO PARE-KEDIRI"



No. INDUK	
TGL TERIMA	02 - 02 - 2007
DI KIRIM	FTI
NO. BUKU	
KOPILAH	

Oleh :

ENDRI ROSITA SARI

5303002037

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2006

Skripsi dengan judul “Peningkatan Kinerja Kualitas Pelayanan Jasa Pada Ruang Poli Dengan Pendekatan Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) di RS. ‘HVA’ Toeloengredjo Pare-Kediri, yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : ENDRI ROSITA SARI
Nomor Pokok : 5303002037
Tanggal Ujian : 30 September 2006

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 30 September 2006

Pembimbing,


Dian Retno Sari Dewi, ST., MT

N.I.K : 531.97.0298

Dewan Penguji,

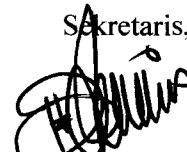
Ketua,



Julius Mulyono, ST., MT

N.I.K : 531.97.0299

Sekretaris,



Anastasia Lidya Maukar, ST., MSc

N.I.K : 531.03.0564

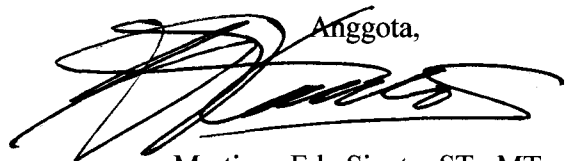
Anggota,



Dini Endah Setyo Rahaju, ST., MT

N.I.K : 531.02.0539

Anggota,

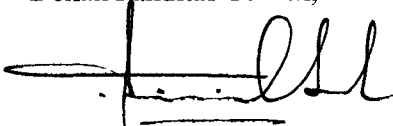


Martinus Edy Sianto, ST., MT

N.I.K : 531.98.0305

Mengetahui/ Menyetujui,

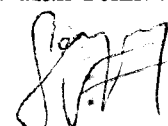
Dekan Fakultas Teknik,



Ir. Rasional Sitepu, M. Eng

N.I.K : 511.89.0154

Ketua Jurusan Teknik Industri,



Julius Mulyono, ST., MT

N.I.K : 531.97.0299

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat terbaik-Nya yang diberikan, maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Peningkatan Kinerja Kualitas Pelayanan Jasa Pada Ruang Poli Dengan Pendekatan Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) di RS. ‘HVA’ Toeloengredjo Pare-Kediri ”.

Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Bapak Ir. Rasional Sitepu, M.Eng, selaku dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi.
2. Bapak Julius Mulyono, ST., MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi ini .
3. Sekretaris Jurusan Teknik Industri, Ibu Anastasia Lidya Maukar, ST., MSc., dan sekaligus dosen pembimbing I, atas kesabaran, perhatian serta segala informasi yang diberikan dalam penulisan skripsi.
4. Ibu Dian Retno Sari Dewi, ST., MT selaku dosen pmbimbing II, atas kesabaran, perhatian serta segala informasi yang diberikan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Ir. Hadi Santosa, MM., selaku dosen wali atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Sebastian Robin Maukar, ST., MMT., atas bantuan serta informasi yang diberikan dalam penulisan skripsi.
7. Segenap Bapak/ Ibu dosen Jurusan Teknik Industri dan staf tata usaha serta staf perpustakaan atas bantuan dan waktu yang diberikan selama ini.

8. Bapak Priyo Budi Setiono Kepala TUK beserta segenap karyawan dan staf RS. "HVA" Toeloengredjo Pare-Kediri yang telah memberikan bantuan, kesempatan dan ijin untuk mengadakan penelitian serta kesabaran dalam memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dibutuhkan penulis.
9. Ayah, Ibu dan Adikku Pethy (jangan makan terus ya) yang saya cintai atas doa, semangat, perhatian serta dukungan moral, dan materi yang diberikan.
10. Omku I Nyoman Wirasutha, Tanteku Asih Wijayani dan Adikku sepupu Chyntya atas doa, dukungan, nasehat serta semangat yang diberikan.
11. Kakakku Nanang dan Ita yang saya cintai atas doa, semangat, untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Mbak Kris yang selalu menemaniku kemanapun aku pergi (terutama nyebarin kuesioner) atas doa dan semangat yang diberikan.
13. Sahabatku Dinna yang telah memberikan doa, semangat dan memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsiku.
14. Sahabatku Heni atas doa, semangat dan bantuan yang diberikan.
15. Sahabatku Tyas atas doa, semangat serta bantuannya mencari informasi tentang "seseorang" dan nyampein salamku buat 'seseorang'.
16. Sahabatku Thineke sekaligus teman suka dukaku KP di GUDANG GARAM Kediri atas doa semangat serta bantuannya nyampein salamku dan mencari informasi tentang 'seseorang'.
17. Sahabatku Theresia sekaligus teman satu kosku dulu atas doa, semangat dan bantuan yang diberikan.
18. Adik tingkatku Tinju (makasi ya tumpangnya ke Bungurasih dan kemanapun itu, kapan kamu main ke Kediri?), Jessica, Paulus (makasi juga ya tumpangnya ke Bungurasih n ngasi'i aku lagu-lagu baru), Dwi, Sugeng TI'03, temenku ketawa dan penghilang stress, atas doa, semangat serta bantuan yang diberikan.

19. Mbak Tongky, Mbak Devi, Ce Fanny TI'01 atas bantuan serta informasi yang diberikan mengenai kuliah.
20. Lia (TI'02), Siska (TI'02 makasih ya les privatnya dikosku), Hans (TI'02 makasih ya translatetannya) Semua teman-temanku anak TI'02 yang selalu kompak yang tidak bisa kusebut satu persatu atas bantuan dan semangat serta doa yang diberikan.
21. Seseorang yang berinisial 'Y' anak Teknik ????, makasi balasan SMS Natal-nya. Kau akan jadi kisah terindah dalam hidupku n kalau kita berjodoh pasti bisa ketemu lagi *guys* kapanpun dan dimanapun itu.
22. Sahabatku Vivin anak Manajemen UNAIR (makasi ya sudah dengerin curhatku). Juga Aud Prima anak Fakultas Kedokteran UNEJ, makasi ya bantuan n informasinya (kapan ya kita bisa ketemuan).
23. Penyanyi dan lagu favoritku yang mengiringi saat aku mengerjakan skripsi ini, yaitu Ada Band, Kahitna, Tito, Samsons, Kerispatih, Rio Febrian, Dewa 19 (Ari Lasso) yang syairnya bisa memberikan semangat.
24. Bapak dan Ibu kosku di Kalijudan Barat II/ 38 atas doa dan bantuan yang diberikan serta semua pihak yang tidak dapat kusebut satu persatu.

Demikian skripsi ini memiliki kekurangan dan keterbatasan yang perlu masukan dari pembaca sekalian sehingga dapat menambah khasanah pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 30 September 2006

Penulis

ABSTRAK

Semakin bervariasi dan banyaknya jenis penyakit pada jaman sekarang ini peranan poli sangat penting bagi pasien. Kepuasan akan nilai suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia industri jasa khususnya dibidang pelayanan kesehatan di rumah sakit dewasa ini menjadi prioritas utama. Pihak penyedia jasa diharapkan mampu memenuhi kepuasan dan keinginan pasien. Penelitian ini dititik beratkan pada penilaian kinerja kualitas pelayanan pada ruang poli yang ada dirumah sakit "HVA" Toeloengredjo yang sering disebut sebagai dimensi SERVQUAL atau *service quality*, dimana metode ini berpatokan terhadap persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan selama ini berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang telah terbentuk. Kemudian hasil dari SERVQUAL memberikan nilai rata-rata untuk tiap atribut kualitas tiap responden. Dari nilai rata-rata tersebut diolah dengan menggunakan metode indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*), dimana metode analisis indeks PGCV ini akan melibatkan tingkat performansi (*Performance*), dan kepentingan (*Importance*). Dari nilai indeks PGCV yang paling rendah dimungkinkan bisa dilakukan usulan perbaikan. Hasil dari rata-rata *performance* perlu diuji dengan menggunakan metode statistik yaitu MANOVA. Pada dasarnya tujuan MANOVA sama dengan ANOVA yaitu ingin mengetahui apakah ada perbedaan yang nyata pada variabel-variabel dependen antar anggota *group* (variabel independen). Sehingga diketahui secara pasti poli yang perlu dilakukan usulan perbaikan. Ternyata hasil uji MANOVA menunjukkan ada perbedaan yang signifikan pada Poli THT dengan dimensi *tangibles* dan pada Poli Anak dengan dimensi *responsiveness*.

Kata Kunci : SERVQUAL, PGCV, Kepuasan konsumen, MANOVA.

ABSTRACT

Since the number of variation and disease's kind in this era is keep increasing, the role of polyclinic is very important for patient's life endurance. Satisfaction to the value of a service given by service industrial provider especially in health service sector becomes the main priority. Service provider is hopefully able to satisfy and fulfill the need of the patient. The focus of this research is on service quality performance at polyclinic room in "HVA" Toeloengredjo hospital which often called SERVQUAL dimension or service quality, and this method is focus on consumer's perception and hope which is given based on five dimension SERVQUAL that has been formed. Then the result of SERVQUAL shows the average value of every quality attribute of every respondent. The average value is managed by using PGCV (Potential Gain in Customer Value) index method, in which the analysis method of PGCV index includes the level of performance and importance. From the lowest PGCV index, there is a possibility to propose a fixing. Result from performance average needs to be tested by using statistic method that is MANOVA. Basically, the purpose of MANOVA is the same as ANOVA that is finding out whether there is a real difference between dependent variable among group's member (independent variable). Therefore, there is certainty that there should be fixing proposal in the polyclinics. Actually, the result of MANOVA test shows that there is a significant difference at THT polyclinics with tangibles dimension and at Child polyclinic with responsiveness dimension.

Keywords : SERVQUAL, PGCV, Consumer Satisfaction, MANOVA.

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Latar Belakang..... 1
1.2.	Perumusan Masalah.....2
1.3.	Tujuan Penelitian.....2
1.4.	Sistematika Penulisan.....2
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
2.1.	Pengertian Jasa.....4
2.2.	Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa.....5
2.3.	Lima Dimensi Kualitas.....6
2.4.	Kepuasan Konsumen.....6
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....6
2.4.2.	Pengertian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>7
2.5.	Skala Likert.....8
2.6.	Teknik Sampling.....8
2.7.	Metode Statistik Yang Digunakan.....9
2.7.1	Uji Validitas.....9
2.7.2.	Uji Reliabilitas.....9
2.8.	Analisis MANOVA.....10
2.9.	Analisis Matriks PGCV.....12
2.9.1.	Perhitungan Indeks PGCV.....13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Identifikasi Responden.....	16
3.2.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	16
3.3.	Pengambilan Sampel.....	16
3.4.	Tahap Pengumpulan Data.....	16
3.4.1.	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	16
3.4.2.	Penyusunan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner.....	17
3.4.3.	Data Sekunder/ Data Rumah Sakit.....	18
3.5.	Identifikasi Metode Analisis.....	19
3.6.	Tahap Pengolahan Data.....	19
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
3.6.2.	Pengukuran Data.....	19
3.7.	Analisis Matriks PGCV.....	19
3.7.1.	Perhitungan Indeks PGCV.....	20
3.8.	Analisis MANOVA.....	20
3.9.	Analisa dan Intrepretasi Hasil.....	20
3.10.	Kesimpulan dan Saran.....	21

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Sejarah Umum Rumah Sakit.....	22
4.2.	Visi, Misi dan Motto RS. Toeloengredjo Pare-Kediri.....	23
4.2.1.	Visi.....	23
4.2.2.	Misi.....	23
4.2.3.	Motto.....	23
4.3.	Daftar Kepemipinan RS. Toeloengredjo Pare-Kediri.....	23
4.4.	Pembuatan Kuesioner.....	23
4.4.1.	Menentukan Spesifikasi Informasi Yang Ingin Diperoleh.....	23
4.4.2.	Menentukan Isi Pertanyaan.....	24
4.5.	Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuantitatif.....	27
4.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel.....	28
4.5.2.	Penyebaran Kuesioner.....	28
4.5.3.	Karakteristik Responden.....	29

4.5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.5.4.1.Uji Validitas.....	37
4.5.4.2.Uji Reliabilitas.....	37
4.5.5. Uji Normalitas.....	40

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Matriks PGCV.....	41
5.1.1. Pelayanan Gabungan/ Keseluruhan.....	41
5.1.2. Pelayanan Umum.....	42
5.1.3. Pelayanan Poli.....	45
5.1.3.1 Perhitungan Indeks PGCV.....	47
5.2. Uji Statistik MANOVA.....	49
5.2.1 Uji MANOVA untuk Poli THT.....	52
5.2.2 Uji MANOVA untuk Poli Anak.....	53
5.3. Pembahasan Usulan Perbaikan.....	54
5.3.1 Pembahasan untuk Hasil Matriks PGCV.....	54
5.3.2 Pembahasan untuk Hasil Indeks PGCV.....	54

DAFTAR PUSTAKA