

**PENGUKURAN KINERJA PERAWAT DAN SARANA
PENDUKUNG PADA RAWAT INAP DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL FUZZY DAN
USULAN PERBAIKAN**

SKRIPSI



Diteliti oleh :

CHRISTINA NINDYA SARI

NRP : 5703019001

**PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN**

2023

**PENGUKURAN KINERJA PERAWAT DAN SARANA
PENDUKUNG PADA RAWAT INAP DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL FUZZY DAN
USULAN PERBAIKAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Rekayasa Industri**



Diteliti oleh :

CHRISTINA NINDYA SARI

NRP : 5703019001

**PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Skripsi Program Studi Rekayasa Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun guna melengkapi Sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

Christina Nindya Sari

NRP 5703019001

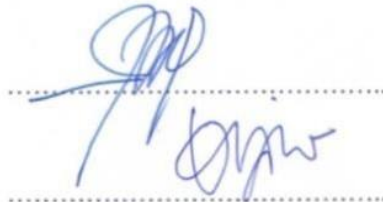
Madiun, 20 Juni 2023

Tim Penguji Tugas Akhir:

Ir. Th. Liris Windyaningrum, S.T., M.T.
NIDN 0729077801

Ir. L. Anang Setiyo Waloyo, S.T., M.T.
NIDN 0713117201

Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN 0708057903



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN 0708057903

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun guna melengkapi Sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

Christina Nindya Sari

NRP 5703019001

Madiun, 5 Juli 2023

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dosen Pembimbing I



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN 0708057903

Dosen Pembimbing II



Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M., IPM.
NIDN 0702027402

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Teknik



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN 0708057903

Ketua Program Studi Rekayasa Industri



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN 0708057903

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Christina Nindya Sari

NIM : 5703019001

Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perawat dan Sarana Pendukung pada Rawat Inap dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy* dan Usulan Perbaikan.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 14 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Christina Nindya Sari)

Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
 Fakultas : Teknik
 Program Studi : Rekayasa Industri (Kampus Kota Madiun)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Christina Nindya Sari
2. NIM : 5703019001
3. Fakultas : Teknik
4. Program Studi : Rekayasa Industri
5. Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja Perawat dan Sarana Pendukung pada Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy dan Usulan Perbaikan
6. Tanggal Pengajuan Skripsi : 22 Juli 2022
7. Dosen Pembimbing I : Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
8. Dosen Pembimbing II : Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M., IPM.
9. Konsultasi Skripsi :

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
1.	03/01/2023	Susun latar belakang yang memberikan penjelasan maksud & tujuan serta sebab anda memilih topik penelitian terkait kinerja perawat (menyusun instrumen/perangkat pengukuran kinerja perawat) dalam mendukung implementasi misi demi terwujudnya visi klinik		
2.	24/02/2023	Subjek adalah pasien rawat inap. Susun kuesioner mulai tanggal 01 Maret - 30 Maret 2023 mulai pengambilan data		
3.	14/03/2023	Buat tabel identifikasi variabel, indikator dan item		
4.	21/03/2023	Perbaiki kuesioner		
5.	14/04/2023	Mulai pengambilan data		
6.	17/04/2023	Kuesioner sudah oke, penyebaran kuesioner & pengambilan data dapat dilaksanakan secepatnya		
7.	12/05/2023	Hasil validitas kepuasan yang tidak valid pada perhitungan excel, dihitung ulang pada minitab untuk konfirmasi. Jika pada kriteria yang sama hasilnya tidak valid maka ada 2 pilihan 3 kriteria tersebut di hapus/sebar kuesioner baru		
8.	16/05/2023	Membuat bab IV		

Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
 Fakultas : Teknik
 Program Studi : Rekayasa Industri (Kampus Kota Madiun)

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
9.	19/05/2023	Perbaiki bab IV		<i>afriani</i>
10.	22/05/2023	Sempurnakan bab IV dan buat bab V		<i>afriani</i>
11.	23/05/2023	Cocokkan kembali bab III & bab IV apakah sesuai alur metodologi yang telah direncanakan lanjutkan bab V, hingga Jumat 26/05/2023	<i>afriani</i>	
12.	04/06/2023	Pada <i>flowchart</i> bab III dilengkapi dengan isian sesuai bab I, ditambah <i>decision</i> untuk data valid/tidak valid	<i>afriani</i>	
13.	05/06/2023	Tambahi bab V dengan rekomendasi faktor yang harus dipertimbangkan secara serius & fokus beserta sara perbaikan sebagai upaya peningkatan pelayanan	<i>afriani</i>	
14.	06/06/2023	Pada bab V saran konsumen di petakan dalam tabel untuk bab VI dimasukan hasil analisis & suara konsumen	<i>afriani</i>	
15.	07/06/2023	Bab V tambahi usulan GAP paling tinggi	<i>afriani</i>	
16.	13/06/2023	ACC bab I-VI, lengkapi lampiran dan daftar pustaka	<i>afriani</i>	

10. Selesai Penyusunan

Skripsi Tanggal : 14 Juni 2023

Madiun, 15 Juni 2023

Pembimbing I

afriani

Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
 NIDN 0708057903

Pembimbing II

afriani

Ir. Vinsensus Widdy Tri P., S.T., M.M., IPM.
 NIDN 0702027402

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Teknik



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
 NIDN 0708057903

Ketua Program Studi Rekayasa Industri



Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.
 NIDN 0708057903

Pengukuran Kinerja Perawat Dan Sarana Pendukung Pada Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy Dan Upaya Perbaikan. Oleh Christina Nindya Sari. Pembimbing Ir. Chatarina Dian IndraWati, S.T., M.T dan Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M., IPM. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Suarabaya Kampus Kota Madiun.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan hal perlu diperhatikan dengan baik oleh perusahaan terlebih layanan masyarakat, salah satunya yaitu dalam bidang kesehatan. Klinik Wahyu Husada merupakan salah satu klinik kesehatan tingkat pratama yang memiliki visi memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pasiennya, untuk itu diperlukannya survei mengenai pelayanan dan sarana yang mendukung dalam salah satu layanannya yaitu rawat inap. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan *servqual Fuzzy*, dimana menggunakan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Hasil perhitungan dari nilai GAP antara nilai harapan dan nilai kepuasan konsumen memiliki hasil *minus*, untuk itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dimiliki belum bisa memenuhi harapan yang dimiliki konsumen mengenai klinik kesehatan. Nilai GAP tertinggi berasal dari dimensi *tangibles* dengan nilai sebesar -2,8 dimana membahas mengenai luas parkir. Berdasarkan hasil tersebut peneliti memberikan upaya perbaikan, yaitu usulan penataan lahan parkir, pemanfaatan halaman depan, dan penambahan tukang parkir.

Kata Kunci: *Fuzzy*, Kinerja, Sarana Pendukung, *Servqual*

Performance Measurement Of Nurses And Support Facilities In Inpatience Using Servqual Fuzzy And Repair Efforts Methods. By Christina Nindya Sari. Advisor Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T. and Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M., IPM.. Industrial Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Widya Mandala Catholic University Surabaya, Madiun City.

ABSTRACT

Service is something that companies need to pay attention to, especially community services, one of them is in the health sector. Wahyu Husada Clinic is one of the primary level health clinics having a vision of providing quality services for its patients. For this reason, a survey is needed regarding services and supporting facilities in one of its services, namely inpatient care. This study uses a quantitative method using servqual fuzzy, which uses five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the calculation of the GAP value between the expected value and the consumer satisfaction value have a minus result. Hence, it can be concluded that the satisfaction that is owned cannot meet the expectations that consumers have regarding health clinics. The highest GAP value comes from the tangibles dimension with a value of -2.8 which discusses the parking area. Based on the results, the researchers provided improvement efforts, namely the proposed arrangement of parking lots, use of the front yard, and the addition of builders.

Keywords: *Fuzzy, Performance, Supporting Facilities, Servqual*

MOTO

“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!”

(Yeremia 17:7)

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab ALLAH setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”

(1 Korintus 1:13a)

“Akhir-akhir ini hidup penuh *plot twist*. Yang disangka akan lancar, berujung kandas. Yang tidak diharap-harapkan, malah jadi hal menyenangkan. Segigih apa pun saya mengatur rencana, ternyata bukan saya sutradaranya.”

-Fiersa Besari

PERSEMBAHAN

Skripsi dengan segala perjuangannya penulis persembahkan untuk:

Ibu Ely Sabeth Masriati (Mama)

Ibu Pdt Titik Budhi H. (Ibu Rohani)

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan sembah penulis kepada TUHAN YESUS KRISTUS yang telah menuntun dan menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengukuran Kinerja Perawat dan Sarana Pendukung Pada Rawat Inap dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy* dan Usulan Perbaikan", dimana merupakan salah satu syarat penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) Program Studi Rekayasa Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc., Ph.D., Apt. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan, Ketua Program Studi Rekayasa Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun, dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan semangat dan bimbingan selama penulis melakukan penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M., IPM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta masukan selama penulis melakukan penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Program Studi Rekayasa Industri Fakultas Teknik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman dan staff administrasi yang sudah membantu dalam melakukan pengurusan berkas-berkas.
5. Ibu Hj. Sumijati, Amd.Kep. selaku Pimpinan Klinik Wahyu Husada Dimong Madiun yang telah memberikan izin untuk melakukan studi kasus dan pengamatan topik skripsi di Klinik beliau.
6. Ibu Nilam, S.Ikom, Ibu Asti, Ibu Ajeng, Amd.Kep Bapak H. Medy, Amd.Kep, Bapak Wisnu Aji, Amd.Kep, Ibu Nawang, Amd.Kep, Bapak Kukuh, Amd.Kep, Bapak Abrezha, S.Kep., Ners, Ibu Santika, Amd.Kep, Ibu

Krisdianti, Amd.Kep, Ibu Retna, Amd.Kep, Bapak Bayu, Amd.Kep, Sholikin yang telah membantu dan memberikan masukan selama melakukan studi kasus di Klinik Wahyu Husada Dimong Madiun.

7. Kedua orang tua dan adik penulis, yaitu Bapak Riyanto, Ibu Ely Sabeth Masriati, dan Adik Yoel Rico Cristianto yang selalu memberikan semangat, doa, dan sabar kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan 2019, yaitu Danar, Adi, Rendy, Puput, Veronica, Nandif, Syahrul, Devita, Lucky, Natan yang sudah membantu, dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat, dan sabar mendengarkan keluhan kesah penulis.
9. Sahabat penulis, yaitu Maria Stella, Yemima Irayana, dan Tatit yang sudah memberikan banyak semangat dan dukungan kepada penulis. Serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan oleh penulis yang turut andil dalam membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari akan kurangnya dalam penyusunan skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritik untuk menyempurkan skripsi ini. Penulis berharap juga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembacanya.

Madiun, 5 Juli 2023



Christina Nindya Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Karya.....	iv
Berita Acara Bimbingan Skripsi	v
Abstrak Bahasa Indonesia.....	vii
Abstrak Bahasa Inggris	viii
Moto dan Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Asumsi Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelayanan Publik.....	5
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	5

2.3 Pengukuran Kinerja.....	7
2.4 Kepuasan Konsumen.....	7
2.5 Metode <i>Servqual</i> atau <i>Service Quality</i>	8
2.6 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Desain Penelitian.....	13
3.2 Alur Penelitian	14
3.3 Deskripsi Tahapan Penelitian.....	15
3.3.1 Studi Literatur	15
3.3.2 Mengidentifikasi Masalah.....	15
3.3.3 Perumusan Masalah	15
3.3.4 Tujuan Penelitian	15
3.3.5 Pembatasan Masalah	16
3.3.6 Penyusunan Kuesioner.....	16
3.3.7 Pengumpulan Data	16
3.3.8 Pengolahan Data	17
3.3.9 Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	18
3.3.10 Analisis dan Evaluasi Data	18
3.3.11 Kesimpulan	18
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	19
4.1 Pengumpulan Data	19
4.1.1 Identitas Responden	19
4.1.2 Data dari Tingkat Harapan dan Kepuasan Konsumen	22
4.2 Pengolahan Data	26
4.2.1 Rekapitulasi Skor	26
4.2.2 Perhitungan Nilai Fuzzifikasi.....	27
4.2.3 Perhitungan Defuzzifikasi.....	29
4.2.4 Pengukuran GAP.....	31
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL	32
5.1 Tingkat Harapan dan Kepuasan Konsumen.....	32
5.2 Fuzzifikasi Tingkat Harapan dan Kepuasan Konsumen	33

5.3 Defuzzifikasi Tingkat Harapan dan Kepuasan Konsumen	34
5.4 Pengukuran GAP.....	36
5.5 Strategi Perbaikan	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	42
6.1 Kesimpulan	42
6.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Variabel, Indikator, Item.....	16
Tabel 4.1 Rata-rata Hasil Kuesioner Harapan dan Kepuasan Konsumen atau Pasien Per Item	23
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	25
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Skor Penilaian Harapan Konsumen.....	26
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Skor Penilaian Kepuasan Konsumen.....	27
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Fuzzifikasi Harapan Konsumen	28
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Fuzzifikasi Kepuasan Konsumen	29
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Defuzzifikasi Harapan Konsumen	29
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Defuzzifikasi Kepuasan Konsumen	30
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan GAP Harapan dan Kepuasan Konsumen	31
Tabel 5.1 Rata-rata Skor Variabel Tiap Dimensi Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan.....	32
Tabel 5.2 Rekapitulasi Masukan Konsumen atau Pasien.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Fuzzy Set</i>	9
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Persentase Jumlah Jenis Kelamin Responden	19
Gambar 4.2 Persentase Jumlah Rentang Usia Responden	20
Gambar 4.3 Persentase Jumlah Pendidikan Terakhir Responden	21
Gambar 4.4 Persentase Jumlah Pekerjaan Responden	22
Gambar 5.1 Diagram Garis TFN Harapan Konsumen.....	33
Gambar 5.2 Diagram Garis TFN Kepuasan Konsumen.....	34
Gambar 5.3 Hasil Perhitungan Defuzzifikasi Tingkat Harapan.....	35
Gambar 5.4 Hasil Perhitungan Defuzzifikasi Tingkat Kepuasan	35
Gambar 5.5 Hasil Perhitungan GAP Antara Tingkat Harapan dan Tingkat Kepuasan Konsumen	36
Gambar 5.6 <i>Layout</i> Awal Parkiran dan Halaman Depan	39
Gambar 5.7 <i>Layout</i> Usulan Parkiran dan Halaman Depan	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ijin Penelitian.....	47
Lampiran 2 Kuesioner.....	48
Lampiran 3 Uji Validitas Tingkat Harapan.....	58
Lampiran 4 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	59
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	60
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	61