

**EVALUASI FAKTOR – FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT GUNUNG MARIA
TOMOSON**

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Grasella Stefani Rengkung

18012020



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2022

**EVALUASI FAKTOR – FAKTOR KUALITAS PELAYANAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT GUNUNG MARIA
TOMOSON**

TUGAS AKHIR

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik pada Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh :

Grasella Stefani Rengkung

18012020



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grasella Stefani Rengkung
NIM : 18012020
Tempat/Tanggal Lahir : Tomohon, 14 September 2001
Fakultas/Program Studi : Teknik/ Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “**Evaluasi Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon**” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam berbentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 15 Juli 2022



yang Menyatakan,

Grasella Stefani Rengkung

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dr. Eng. Prudensy F. Opit, M. Eng

Dosen Pembimbing II

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

Mengetahui,



Fakultas Teknik

Donald Rachmadi, S.T., M.T

Ketua Program Studi

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO-INDONESIA**

Nama : Grasella Stefani Rengkung
NIM : 18012020
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon
Pembimbing : Dr.Eng. Prudensy F. Opit, M.Eng

Menyetujui,

Manado, 15 Juli 2022

Dosen Pembimbing I

Dr.Eng. Prudensy F. Opit, M.Eng

Dosen Pembimbing II

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Achmadi, S.T., M.T

Ketua Program Studi

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc

ABSTRACT

Service quality is defined as the difference between the service received directly and what the customer expects. The customers referred to in this case are patients who are an important part in the development of a hospital. This study aims to determine the factors that influence the quality of service to patients at Gunung Maria Hospital Tomohon. Factor analysis has the main objective, namely to reduce variables by forming factors in order to maintain variation from the original data. The factors formed can be one or more depending on the calculation results obtained. Based on the results obtained from factor analysis found 2 factors that can be used to improve the quality of services provided by the hospital. Factor 1 found 2 attributes that can be improved, namely Reliability, Responsiveness, and Empathy. As for factor 2, namely Tangible and Assurance. The factors found are for factor 1 there are 2 attributes, namely Tangible with proposed improvements, namely cleaning the room more regularly and arranging for the inpatient room to be neatly arranged. The second attribute is Assurance with proposed improvements, namely the hospital must prepare more specialist doctors so that patients who come can be served. Reliability with proposed improvements, namely paying more attention to the services to be provided in accordance with the provisions applied in the hospital. Responsiveness with proposed improvements, namely the doctor provides an explanation of the illness in a language that is easily understood by the patient and the patient's family. Empathy doctors can provide positive things that can help patients not to focus on the illness they are suffering from.

Keywords : Factor Analysis, Quality Dimension, Service Quality

ABSTRAK

Kualitas pelayanan diartikan sebagai perbedaan pelayanan yang diterima langsung dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud dalam hal ini adalah pasien yang merupakan bagian yang penting dalam perkembangan sebuah rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Analisis faktor memiliki tujuan utama yaitu untuk mereduksi variabel dengan cara membentuk faktor guna mempertahankan variasi dari data asli. Faktor-faktor yang terbentuk bisa satu atau lebih tergantung dari hasil perhitungan yang didapatkan. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari factor analysis didapati 2 faktor yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Faktor 1 didapati 2 atribut yang dapat diperbaiki yaitu Reliability, Responsiveness, dan Empathy. Sedangkan untuk faktor 2 yaitu Tangible dan Assurance. Faktor-faktor yang didapati yaitu untuk faktor 1 terdapat 2 atribut yaitu Tangible dengan usulan perbaikan yaitu melakukan pembersihan ruangan lebih rutin dan mengatur agar ruang rawat inap tertata rapi. Atribut yang kedua yaitu Assurance dengan usulan perbaikan yaitu pihak RS harus menyiapkan lebih dokter spesialis agar pasien yang datang dapat terlayani. Reliability dengan usulan perbaikan yaitu lebih memperhatikan pelayanan yang akan diberikan yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan di RS. Responsiveness dengan usulan perbaikan yaitu dokter memberikan penjelasan akan penyakit yang diderita dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien maupun keluarga pasien. Empathy dokter dapat memberikan hal-hal positif yang dapat membantu pasien untuk tidak terfokus pada penyakit yang diderita.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Dimensi Kualitas, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas penyertaan dan juga tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Evaluasi Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon”.

Dalam kesempatan ini, ucapan terima kasih disampaikan oleh penulis kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun, menyertai, menolong, memberikan hikmat juga kesehatan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor dari Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Ronald Rachmadi, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr.Eng. Prudensy F. Opit, M.Eng selaku Dosen Pembimbing Akademik juga Dosen Pembimbing I penulis yang senantiasa memberikan dukungan, masukan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado, dan juga sebagai Dosen pembimbing II penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini, yang senantiasa memberikan dukungan, masukan, dan juga saran bagi penulis untuk menyusun tugas akhir.
6. Seluruh dosen dan staf yang ada di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Seluruh pihak Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon yang sudah memberikan izin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian.
8. Papa, mama, juga kakak yang tidak pernah berhenti berdoa, mengingatkan bahkan selalu mendukung penulis dan menjadi motivasi bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Keluarga besar dari penulis, Oma, Tante Ima, Ma An, Pa Erol, Ma Ribka, Pa Denny, Om Jobert yang senantiasa selalu memberikan motivasi dan semangat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2018, Ave, Kefira, Annisa, Monica, Angwyn, David, Jonathan, Ichi, Roy, Kevin, Dennis, Marvel, Fabiola, Jelita, Eyrene, Marshela, Angel, Avner, Intan, Asya, Pendris yang saling memberikan semangat, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi satu sama lain.
11. *The Power Of Darting*, Ave, Kefira, yang selalu memberikan semangat, motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Angkatan 2016, 2017, 2019 khususnya, Paskalia, Clara, Rena, dan Valerie serta angkatan-angkatan Teknik Industri yang lain yang selalu memberikan dukungan bagi penulis.
13. Teman-teman Pejuang ST, Angwyn, Joto, David, Annisa, Monic yang selalu memberikan semangat juga motivasi bagi penulis.
14. Teman-teman terdekat penulis, Anastasya, Bella, yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan motivasi, memberikan semangat, bahkan membantu penulis.
15. *I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Sekalipun tugas akhir ini telah selesai disusun akan tetapi penulis masih membutuhkan saran juga masukan agar penulis dapat memperbaiki laporan ini, dan berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Manado,

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL LAPORAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.2 Jenis – Jenis Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Rumah Sakit Umum	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Rumah Sakit Khusus	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Rumah Sakit Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Rumah Sakit Lembaga	Error! Bookmark not defined.
2.3 Tujuan Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Fungsi dan Tugas Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kewajiban Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

2.6.3 Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Pengertian Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Faktor Yang Menyebabkan Rasa Ketidakpuasaan .	Error! Bookmark not defined.
2.7.3 Aspek Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.8 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.9 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Factor Analysis (FA)	Error! Bookmark not defined.
2.10.1 Uji <i>Barlett</i>	Error! Bookmark not defined.
2.10.2 Uji Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Skala Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Langkah Pemecahan Masalah	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Atribut Pernyataan Dalam Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji kecukupan Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Factor Analysis (FA)	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Uji <i>Factor Analysis</i> Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Reliabilitas	16
Tabel 2.2 Nilai <i>Kaiser Mayer Olkin</i> (KMO)	18
Tabel 3.1 Skor Penilaian Kuesioner	22
Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Kuesioner	27
Tabel 4.2 Nilai R Tabel	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	35
Tabel 4.5 Hasil Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	35
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Nilai MSA.....	36
Tabel 4.7 Hasil <i>Communalities</i>	36
Tabel 4.8 Total <i>Variance Explained</i>	37
Tabel 4.9 <i>Rotated Component Matrix</i>	38
Tabel 4.10 <i>Component Transformation Matrix</i>	39
Tabel 4.11 Hasil Usulan Perbaikan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon	20
Gambar 3.2 Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon	20
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 3.4 Diagram Alir Pengolahan Data	25
Gambar 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	29
Gambar 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Gambar 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap.....	31
Gambar 4.5 <i>Scree Plot Eigenvalues</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kusioner Penelitian	A-1
Lampiran B Hasil Rekapitan Kuesioner	B-1

