

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY  
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*  
DI CHARITAS HOSPITAL PALEMBANG**



**TUGAS AKHIR**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Tridinanti**

**Disusun Oleh:  
YULI YANDI  
2102240007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
2025**

**HALAMAN PERNGESAHAN**  
**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS**  
**MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION***  
***DEPLOYMENT* (QFD)**  
**(Studi Kasus Rumah Sakit Charitas Palembang)**

**OLEH:**  
**YULI YANDI**  
**2102240007**

**Palembang, 22 Januari 2025**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Teknik Industri**

**Diperiksa dan disetujui oleh**  
**Pembimbing I**



**Faizah Suryani, S.T., M.T.**



**H. Azhari, S.T., M.M**  
**Pembimbing II**



**R.A. Niurul Moulta, S.ST.M Tr.T**

**Disahkan**

**Dekan Fakultas Teknik**



**Dr. Ani Firda, S.T., M.T.**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Yuli Yandi  
NPM : 2102240007  
Prograam Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas  
Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Quality Function  
Deployment (QFD)*

Dengan ini menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul tersebut diatas adalah murni hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah Tugas Akhir dan disebutkan sebagai bahan refrensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari penulis Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 yang berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana, dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,-( dua ratus juta rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapa pun.

Palembang, 22 Januari 2025



Yuli Yandi

# BAB1,2,3 ,4,5 (1)-1.docx

## ORIGINALITY REPORT

**18%**  
SIMILARITY INDEX

**16%**  
INTERNET SOURCES

**9%**  
PUBLICATIONS

**9%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.univ-tridinanti.ac.id">repository.univ-tridinanti.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://jurnal.unismuhpalu.ac.id">jurnal.unismuhpalu.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper	1%
5	<a href="http://repository.stienobel-indonesia.ac.id">repository.stienobel-indonesia.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ejournal.univ-tridinanti.ac.id">ejournal.univ-tridinanti.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Riau Student Paper	<1%
8	<a href="http://hvnh.edu.vn">hvnh.edu.vn</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://conference.binadarma.ac.id">conference.binadarma.ac.id</a> Internet Source	<1%

## **MOTTO**

**“ Perbanyak Alhamdulillah karena nikmat tuhan tidak terhingga, nikmatin kegagalan karena tidak semua hal yang baik bagi kita itu, belum tentu baik bagi Allah SWT “**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya dan kuasanya saya dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing setiap langkah, perbuatan dan sikap penulis agar dapat bertindak lebih bijaksana dan dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Proposal tugas ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik industri pada program studi teknik industri fakultas teknik universitas tridananti. Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Orang tua yang selalu memberikan bantuan secara materi dan do'a.
2. Ibu Dr. Ani Firda, S.T., M.T. Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti.
3. Ibu Faizah Suryani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
4. Ibu Selvia Aprilyanti, ST. MT. Selaku Seketaris Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti
5. Bapak Azhari, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik I Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
6. Ibu R.A Nurul Moulita, S.ST . M Tr.T. selaku Dosen pembimbing II Dalam Penulisan Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
7. Kepada Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.

8. Pimpinan, karyawan dan pasien rumah sakit Charitas Palembang yang telah membantu dan memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
9. Khususnya untuk orang tua dan keluarga besar saya yang telah memberikan doa dan memberikan dukungan hingga saat ini.
10. Kepada teman seperjuangan program studi teknik industri Universitas Tridianti.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian dalam penelitian ini. Atas semua bantuan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terimakasih, dan semoga Allah SWT, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan rahmatnya. *Aamiin ya robbal alamin.*

Palembang, 22 Desember 2024

Penulis

Yuli Yandi

## ABSTRAK

Rumah Sakit Charitas Palembang merupakan salah satu institusi vital yang berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan, pengobatan dan pemulihan bagi masyarakat. Dengan lingkungan yang kompleks rumah sakit menghadirkan interaksi antara tenaga medis, teknologi, dan pasien dalam upaya memberikan layanan kesehatan yang optimal. Penelitian ini mengeksplorasi kualitas layanan rumah sakit melalui pendekatan *SERVQUAL* dan *QFD*, dengan tujuan mengidentifikasi kesenjangan kualitas serta menyusun strategi perbaikan berbasis kebutuhan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan kualitas yang diberikan rumah sakit Charitas Palembang dengan pendekatan *servqual (tangibles, emphaty, reliability, responsive ,dan assurance)* rata-rata yang didapat yaitu sebesar -4,62. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kualitas masih belum memenuhi harapan secara penuh. Prioritas peningkatan dari *House Of Quality* rumah sakit harus menerapkan sistem antrian digital berbasis aplikasi, penerapan *pharmacy management system*, pelatihan rutin komunikasi efektif dan sistem reward untuk staf atau karyawan yang proaktif dalam membantu kebutuhan pasien, serta mengawasi kebersihan fasilitas toilet secara berkala. Rumah sakit tidak hanya menjadi tempat penyembuhan, tetapi juga simbol harapan, empati, dan inovasi dalam mendukung kesehatan masyarakat secara holistik.

Kata Kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan fasilitas, *Quality Funtcion Deplyoyment (QFD)* dan *SERVQUAL*



## **ABSTRACT**

*Charitas Palembang Hospital is a vital institution that acts as a center for health, treatment and recovery services for the community. With a complex environment, hospitals present interactions between medical personnel, technology and patients in an effort to provide optimal health services. This research explores the quality of hospital services through the SERVQUAL and QFD approaches, with the aim of identifying quality gaps and developing improvement strategies based on customer needs, the level of customer satisfaction with the services and quality provided by Charitas Palembang Hospital using the Servqual approach (tangibles, empathy, reliability, responsiveness), and assurance) the average obtained was -4.62. This shows that service and quality still do not fully meet expectations. Priorities for improving the hospital's House of Quality must be implementing an application-based digital queuing system, implementing a pharmacy management system, routine effective communication training and a reward system for staff or employees who are proactive in assisting patient needs, as well as monitoring the cleanliness of toilet facilities on a regular basis. Hospitals are not only places of healing, but also symbols of hope, empathy and innovation in supporting holistic community health.*

*Keywords: patient satisfaction, quality of services and facilities, Quality Functional Deployment (QFD) and SERVQUAL*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2. Jenis-Jenis Pelayanan .....	10
2.3 Pengertian Fasilitas .....	13
2.4 <i>Service Quality (ServQual)</i> .....	14

2.5 Uji Validitas .....	15
2.6 Uji Reliabilitas .....	17
2.7 Analisis <i>QFD</i> ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	18
2.7.1 Pengertian <i>QFD</i> ( <i>Quality Function Deployment</i> ) .....	18
2.7.2 <i>House Of Quality</i> ( <i>HOQ</i> ) .....	18
2.8 Penelitian Terdahulu .....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3.1.1 Lokasi .....	26
3.1.2 Waktu Penelitian .....	26
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.2.1 Sumber Data .....	26
3.2.2 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	29
3.3.1 Pengujian Data .....	30
3.4 Diagram Alir Penelitian .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1 Pengumpulan Data .....	34
4.1.1 Karakteristik Responden .....	34
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.1.2 Hasil Tabulasi Kuesioner .....	38

4.1.2.1 Data Harapan Hesponden dan Hasil Herhitungan Atribut Kualitas Pelayanan .....	39
4.2 Pengolahan Data.....	42
4.2.1 Uji Validitas .....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3 Nilai Kesenjangan ( <i>Gap Score</i> ).....	45
4.2.4 Analisa <i>Quality Function Deployment</i> .....	48
4.2.4.1 Matriks Kebutuhan Pelanggan .....	49
4.2.4.2 Membuat Data Respon Teknis .....	50
4.2.5 Penentuan nilai target.....	51
4.2.6 Penentuan Rasio Perbaikan .....	52
4.2.7 Penentuan Atribut Jasa .....	52
4.2.8 Normalisai Bobot .....	54
4.2.9 Mengembangkan Hubungan Antara Matriks Kebutuhan Konsumen Dengan Respon Teknis .....	55
4.2.10 Penentuan Arah Perbaikan dan Target.....	56
4.2.11 Matriks <i>House Of Quality (HOQ) Process Requirement To Quality Procedures</i> .....	57
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Keluhan Pasien Tahun, 2023 .....	4
Tabel 3. 1 Pemberian Bobot Skor <i>Skala Likert</i> .....	28
Tabel 3. 2 Oprasional Variabel .....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Data .....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4. 3 Nilai <i>Skala Likert</i> .....	38
Tabel 4.4 Data Kuesioner Responden dan Hasil Perhitungan Atribut Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Nilai Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 7 Nilai Kesenjangan ( <i>Gap Score</i> ) Atribut Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4. 8 Nilai Rata-rata kesenjangan ( <i>Gap Score</i> ) Tiap Dimensi.....	48
Tabel 4. 9 Matriks Kebutuhan Pelanggan .....	49
Tabel 4. 10 <i>Respon Technical Requiriement</i> .....	50
Tabel 4. 11 Nilai Target Tiap Atribut .....	51
Tabel 4. 12 Nilai Rasio Pebaikan Tiap Atribut .....	52
Tabel 4. 13 Hasil Penilaian <i>Sales Point</i> .....	53
Tabel 4. 14 Nilai Normalisasi Bobot Atribut Jasa .....	55
Tabel 4. 15 Matriks antara <i>Requirement Technical Descriptor</i> .....	56
Tabel 4. 16 <i>Gab Score SERVQUAL</i> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks <i>House Of Quality</i> .....	19
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	32
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Gambar 4. 4 Grafik kesenjangan ( <i>Gap Score</i> ) Tiap Dimensi Metode <i>Servqual</i> ....	48
Gambar 4. 5 <i>House Of Quality</i> .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa untuk memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dalam proses pengobatan, perawatan maupun kebersihan dll, merupakan penilaian yang sangat penting untuk mengetahui apakah pelayanan sudah sesuai dengan standart perusahaan dan sudah sesuai dengan keinginan pasien dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan tujuan dalam seluruh kegiatan pelayanan di Charitas Palembang. Mulai dari pelayanan medis, pelayanan keperawatan, pelayanan administrasi, pelayanan rekammedis, dan lain-lain. Peningkatan kualitas pelayanan sangat bersinergi terhadap harapan dan keinginan yang dimiliki oleh pasien, kualitas layanan yang baik bagi pasien sangat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diperoleh (Nur & Noto Susanto, 2020).

Rumah sakit sebagai sarana penunjang kesehatan merupakan objek sentral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesehatan seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien sebagai subjek pemakai jasa layanan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan

kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Menurut (Aulia, 2023) pelayanan merupakan perlakuan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Rumah Sakit Charitas *Hospital* Palembang merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di Kota Palembang. Dengan 194 kamar dan 333 tempat tidur, rumah sakit ini berhasil meraih penghargaan Rumah Sakit Swasta dengan “Inovasi Terbaik” di Sumatera Selatan dalam ajang Asosiasi Rumah Sakit Swasta Seluruh Indonesia (ARSSI) *Award* Sumatera Selatan pada tanggal 9 – 10 Juni 2023 yang lalu. Adapun layanan unggulan yang di sediakan rumah sakit ini, yakni Endokrinologi, Kardiologi, Pulmonologi, promotif dan preventif. Selain itu, Charitas *Hospital South* Sumatra juga menyediakan layanan lainnya, meliputi Pediatri, Neurologi, Optalmologi, Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Leher (THT-KL), Gigi dan Mulut, Psikiatri, Gizi Klinik, Estetik,



Gastroenterologi, Bedah Syaraf, Bedah Saluran Cerna, Bedah Tulang, Bedah Plastik, dan Bedah Umum.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Charitas Palembang, Seiring perjalanannya konsep yang diterapkan oleh perusahaan belum maksimal. Seperti, adanya keluhan dari pasien mengenai keterlambatan perawat dalam melakukan pelayanan, respon perawat yang lambat, dan fasilitas yang disediakan kurang baik dan lain sebagainya.

Berikut adalah data keluhan pelanggan atau pasien yang terdapat pada tabel di bawah ini.

**Table 1.1 Jumlah Keluhan Pasien Tahun, 2023**

Pemisahan Berdasarkan Aspek Yang Di Keluhkan Pelanggan													
Aspek	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
Pelayanan	27	27	37	24	23	31	20	18	32	27	22	23	311
<i>Respon Time</i>	19	14	16	10	11	13	10	9	11	6	2	7	128
System	7	18	12	5	8	6	20	11	10	13	14	2	126
Fasilitas	9	13	14	10	8	6	9	12	8	10	9	9	117
Administrasi	22	11	6	1	7	4	7	1	0	2	2	6	69
<i>Hygene</i>	0	6	1	4	0	1	3	2	4	1	2	4	28
Keamanan Dan Kenyamanan	3	0	1	0	2	3	2	4	2	2	1	3	23
<i>Documen</i>	3	0	0	1	3	0	3	1	1	1	1	1	15
<i>Compentency</i>	1	0	2	2	1	0	2	1	0	0	1	1	11
<i>Safety</i>	0	0	1	2	1	1	0	1	0	0	1	2	9
Jumlah	91	89	90	59	64	65	76	60	68	62	55	58	
TOTAL													837

Sumber : Charitas Hospital Palembang 2023

Dilihat dari tabel 1.1 memiliki beberapa aspek yang di keluhkan oleh pelanggan yaitu aspek pelayanan dan aspek fasilitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Bilatula, lasalewo, dan junus, 2023) berjudul “Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment (QFD)*” penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas kota utara dan peningkatan kualitas layanan puskesmas dengan integrasi *QFD*.

Pada penelitian (Negoro & others, 2023) yang berjudul “Penerapan *Quality Function Deployment* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik” yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Ibnu Sina Gresik dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja utama. Dalam penelitian ini, didapatkan 21 atribut pelayanan di RSUD Ibnu Sina Gresik. Melalui analisis *QFD*, didapatkan 9 respon teknis dengan 5 prioritas teratas untuk perbaikan, termasuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, briefing orientasi kualitas pada tenaga medis, program tenaga medis dan petugas terbaik, rehabilitasi fasilitas gedung dan peralatan pendukung, serta pemberian kotak saran dan aduan.

*Service Quality (ServQual)* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan yang dibangun berdasarkan perbandingan persepsi pelanggan atas kenyataan layanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (Alifah, Rusgiyono, dan Prahutama, 2020).

Perbedaan untuk penelitian Bilatula (2023), Negoro & others (2023) dengan penelitian penulis adalah penelitian Bilatula (2023) untuk mengetahui kualitas pelayanan puskesmas kota utara dan peningkatan kualitas layanan puskesmas dengan integrasi *QFD*. Penelitian Negoro & others (2023) menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja utama sedangkan penulis menggunakan metode *servqual* dan *quality function deployment* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

Sehubung dengan hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Charitas Hospital Palembang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Adanya keluhan dari pasien mengenai keterlambatan perawat dalam melakukan pelayanan.
2. Respon perawat yang lambat.
3. Fasilitas yang disediakan kurang baik dan lain sebagainya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan diatas, tujuan dari dilakukan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit?
2. Bagaimana mengetahui keluhan pasien di Rumah Sakit ?

3. Bagaimana mengetahui ketanggapan pasien di Rumah Sakit ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit
2. Untuk mengetahui kenyamanan pasien di Rumah Sakit
3. Untuk mengetahui ketanggapan pasien di Rumah Sakit

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit :

Dari hasil peneltian ini, maka dapat diketahui kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di Rumah Sakit.

2. Bagi Peneliti Lain :

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar pada penelitian selanjutnya terutama yang menyangkut perkembangan pelayanan dirumah sakit.

3. Bagi Akademis/Universitas Tridinanti :

1. Dapat memperluas pengenalan Universitas Tridinanti dan khususnya program studi Teknik Industri kepada lingkungan masyarakat dan pihak Rumah Sakit Charitas Palembang.

2. Mempererat kerjasama antara akademis dengan instansi pemerintah maupun perusahaan swasta.

3. Sebagai referensi dalam contoh pembuatan penelitian lanjutan dan sebagai masukan untuk mengetahui pemahaman mahasiswa terhadap penulisan tugas akhir.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung ke lokasi Rumah Sakit Charitas Palembang yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.1054, Sungai Pangeran, kec. Ilir timur 1, kota Palembang, Sumatera Selatan 30114, nomor telepon (0711-353374). Email : Charitaspalembang@gmail.com

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan penulisan tugas akhir ini, untuk mendapatkan hasil yang teratur, terarah dan mudah di pahami, maka penulisan disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara garis besar tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, sistematika penulisan. Hal ini bertujuan agar masalah yang akan diteliti memiliki rumusan serta identifikasi yang terpaparkan secara jelas supaya tidak terjadinya penyimpangan dalam pembahasan pada penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menerangkan secara singkat tentang teori yang berhubungan dan berkaitan erat mengenai konsep *Service Quality (SERVQUAL)* dan

*Quality Function Deployment* yang diperoleh dari journal-journal dan buku-buku literatur serta sumber lain yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menerangkan secara singkat tentang teori yang berhubungan dan berkaitan erat dengan masalah yang akan dibahas serta merupakan tinjauan kepustakaan yang menjadi kerangka dan landasan berfikir dan pengumpulan data yang terdiri dari dua yaitu data umum perusahaan dan data khusus untuk pengelolaan data. Pengelolaan data dilakukan berdasarkan data-data yang tersedia dengan mempertimbangkan teori yang terkait.

### **BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dibahas mengenai hasil pengujian serta menunjukkan analisa data hasil dari pengujian yang telah dilakukan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dirangkum dari keseluruhan pembahasan mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Astanti, D. W., & Irawati, D. Y. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Yayasan Sosial Di Surabaya Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Heuristic*, 73–82. <https://doi.org/10.30996/heuristic.v18i2.6157>
- Aulia, A. (2023). *Analisis Pelayanan Pelanggan Pada Pt Askrimdo Kantor Cabang Lampung*. 1–44.
- Bambang, Metode, M., Service, S., Dan, Q., & Al-faritsy, A. Z. (2024). *Alamat: Jl. Glagahsari No.63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, DIY*. 2(4).
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment ( QFD ). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592.
- Chang, M. J. L., Razon, J. L., Torres, T. D., Marquez, C. A., & Ngo, J. K. (2021). Maximizing Customer Satisfaction Among Private Tertiary Hospitals: A Case Study Using Quality Function Deployment. *Convergence of Ergonomics and Design: Proceedings of ACED SEANES 2020*, 130–137.
- Fhatoni, Quality, S., Dan, S., & Function, Q. (2024). *Website: https://journalpedia.com/1/index.php/jmbm*. 6(3), 193–205.
- Hariri, A., Domingues, J. P. T., & Sampaio, P. (2022). *integration of QFD and Fuzzy-AHP approach in hospital services, case study: a hos*.
- Hasibuan, A., Parinduri, L., Sulaiman, O. K., Suleman, A. R., Harahap, A. K. Z., Hasibuan, M., Rupilele, F. G. J., Simarmata, J., Kurniasih, N., Daengs, G. S. A., & others. (2019). Service quality improvement by using the quality function deployment (QFD) method at the government general hospital. *Journal of Physics: Conference Series*, 1363(1), 12095.
- Hidayat, H., & Negoro, Y. P. (2023). Penerapan Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. *Matrik: Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, 23(2), 151. <https://doi.org/10.30587/matrik.v23i2.4434>
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual. *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., Vol. 6*



No. 1, p. 10, 2021, Doi: 10.24114/Cess. V6i1. 21023.

- Junior, J. B. G., Hékis, H. R., Costa, J. A. F., de Andrade, Í. G. M., dos Santos Cabral, E. L., Castro, W. R. S., de Medeiros Florentino, D. R., de Oliveira Barreto, T., & da Costa Júnior, J. F. (2022). Application of the QFD-fuzzy-SERVQUAL methodology as a quality planning tool at the surgical centre of a public teaching hospital. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01746-4>
- Majdina, N. I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). PENENTUAN UKURAN SAMPEL MENGGUNAKAN RUMUS BERNOULLI DAN SLOVIN: KONSEP DAN APLIKASINYA. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 16(1), 73–84.
- Negoro, Y. P., & others. (2023). Penerapan Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. *Matrik: Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, 23(2), 151–164.
- Nur, M., & Noto Susanto, S. (2020). Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Rawat Jalan Dengan Metode Qfd Di Rsud Xyz. *Industrial Engineering Journal*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.53912/iejm.v9i1.489>
- Prasmoro, A. V., Sabila Syifa, I., & Aji, S. N. (2023). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD) Di Bengkel Motor Radja Racing Bekasi. *Journal of Industrial and Engineering System*, 4(1), 2023.
- Pratiwi, D. D. (2021). Integrating Servqual-Kano-QFD for Social Insurance Service Quality Improvement in Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 14(1), 50. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i1.22677>
- Rafidah, G., Hendayani, R., & Hidayah, R. T. (2024). Improving the Quality of Hospital Services Through the Integration of Servqual, Kano, and Two Iterations of Quality Function Deployment (QFD). *Asean International Journal of Business*, 3(2), 154–168. <https://doi.org/10.54099/aijb.v3i2.987>
- Sugiyono, P. (n.d.). DR.(2019). Buku sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1).
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.