

**USULAN PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK  
PRATAMA MEDIKA ANTAPANI 1 BERDASARKAN  
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Aulia Fauzani Mukti

NPM : 2011610150



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**

**2018**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Aulia Fauzani Mukti  
NPM : 2011610150  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK PRATAMA  
MEDIKA ANTAPANI 1 BERDASARKAN METODE  
*IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Agustus 2018

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Dosen Pembimbing

1/8/2018

(Marihot Nainggolan, S.T, M.T., M.S.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aulia Fauzani Mukti

NPM : 2011610150

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK PRATAMA MEDIKA ANTAPANI  
1 BERDASARKAN METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 1 Agustus 2018

Aulia Fauzani Mukti  
2011610150

## ABSTRAK

Klinik Pratama Medika Antapani 1 merupakan salah satu klinik pratama yang beroperasi di kota Bandung yang berdiri dibawah PT. Medika Antapani yang berfokus dalam jasa bisnis pelayanan kesehatan, klinik ini berdiri pada tahun 2015. Klinik Pratama Medika Antapani 1 mencakupi layanan konsultasi umum, layanan gigi umum, layanan khusus ibu dan anak, tindakan unit gawat darurat, dan layanan instalasi farmasi. Klinik ini merupakan salah satu klinik rujukan yang dapat dikunjungi oleh masyarakat kota Bandung yang khususnya berdomisili di daerah Antapani dan sekitarnya yang mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS. Klinik ini melayani peserta BPJS PPK-1 atau fasilitas kesehatan tingkat pertama Namun, ternyata masih terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan, seperti obat-obatan yang tidak lengkap, fasilitas ruang tunggu yang tidak nyaman, dan lainnya. Dengan meningkatkan kualitas layanan di Klinik Pratama Medika Antapani 1, diharapkan akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap Klinik Pratama Medika Antapani 1 sebagai salah satu pilihan klinik pratama di daerah sekitarnya.

*Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan metode evaluasi kualitas layanan dengan pendekatan kuadran yang mengevaluasi performansi atribut berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan pada saat atribut memiliki performansi yang baik dan sebaliknya. Atribut penelitian diperoleh dari hasil studi literatur, yang kemudian disusun menjadi kuesioner untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengolahan data dengan metode IGA, terdapat 6 atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan akan diberikan usulan perbaikan. Usulan perbaikan yang diberikan antara lain menambah stok obat-obatan yang tersedia di fasilitas farmasi, penambahan personel petugas kebersihan, desain dan pembuatan ruang tunggu bagian luar yang lebih bagus dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan serta fasilitas pendukung, pemberian surat peringatan dengan hukuman yang bervariasi, penambahan pos di bagian pendaftaran, dan pengkajian ulang birokrasi dan proses yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

## **ABSTRACT**

*Medika Antapani 1 Pratama Clinic is one of the pratama clinics that operates in Bandung city which stood under PT. Medika Antapani focuses on health services business services, the clinic is established in 2015. Medika Antapani 1 Pratama Clinic covers general advisory services, general dental services, mother and child services, emergency room action, and pharmaceutical installation services. This clinic is one of the referral clinics that can be visited by the people of Bandung city who are especially domiciled in Antapani and surrounding areas who register themselves to be participants of BPJS, this clinic serves BPJS PPK-1 participants or first-rate health facilities. However, there are still some complaints regarding services provided, such as incomplete medicines, uncomfortable waiting room facilities, and others. By improving the quality of service in Medika Antapani 1 Pratama Clinic, it is expected to increase customer's satisfaction and trust towards Medika Antapani 1 Pratama Clinic as one of the pratama clinical options in the surrounding area.*

*Improvement Gap Analysis (IGA) is a method of evaluating service quality with quadrant approach evaluating attribute performance based on customer satisfaction level when attribute has good performance and vice versa. The research attributes were obtained from the results of literature studies, which were then compiled into questionnaires to obtain the required data.*

*Based on data processing by IGA method, there are 6 attributes that become priority improvement and will be given improvement proposal. Proposed improvements include adding to the stock of medicines available at pharmacy facilities, the addition of cleaner operator personnel, the design and the creation of a better outer waiting room with regard to customer needs as well as supporting facilities, providing warning letters with varying penalties, adding a post in the registration section, and a review of the bureaucracy and the process required to obtain service.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Karunia-Nya skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Pelayanan Klinik Pratama Medika Antapani 1 Berdasarkan Metode *Improvement Gap Analysis*” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar sarjana dalam jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).

Selama penyusunan skripsi, terdapat banyak pihak yang memberikan dukungan kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S. selaku dosen pembimbing skripsi atas bimbingan dan dukungannya yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D. selaku dosen penguji proposal, Ibu Titi Iswari, S.T., M.Sc., M.B.A. selaku dosen penguji proposal dan dosen penguji sidang, dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji siding. Terima kasih atas saran dan masukannya yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh dosen program studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Terima kasih atas ilmunya yang telah diberikan. Serta seluruh staf dan karyawan program studi Teknik Industri UNPAR atas pelayanan yang diberikan selama kuliah.
4. Kedua orang tua H. Insan Riawadi Mukti (alm) dan Hj. Yenni Heryani yang tidak lelah-lelahnya mendukung dan mendoakan putranya hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh pihak Klinik Pratama Medika Antapani 1 yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Terima kasih atas bantuannya dari awal hingga akhir penelitian skripsi ini.
6. Keluarga besar Teknik Industri angkatan 2011 yang telah melalui perjuangan bersama selama kuliah.

7. Kalangan *Middle*, Nuns, Backside, KOSIJA, dan seluruh sahabat yang selalu mendukung dan mendoakan selama proses pembuatan skripsi.
8. Responden yang telah membantu dalam pengumpulan data dan evaluasi sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung dan membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan YME senantiasa memberikan balasan terbaik atas jasa-jasa yang telah diberikan. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-2
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	I-5
I.4 Tujuan.....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-6
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-6
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Mutu Jasa.....	II-5
II.3 Teknik Pengumpulan Data.....	II-6
II.4 Metode Pengambilan Sampel.....	II-7
II.5 Skala Pengukuran.....	II-8
II.6 Uji Validitas.....	II-10
II.7 Uji Reliabilitas.....	II-11
II.8 <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	II-12

### **BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

III.1 Deskripsi Perusahaan.....	III-1
III.2 Identifikasi Atribut.....	III-4

III.3 Penyusunan Kuisisioner Penelitian.....	III-7
III.4 Penentuan Teknik Sampling dan Responden Penelitian.....	III-7
III.5 Penentuan Populasi dan Jumlah Sampel Penelitian.....	III-8
III.6 Penyebaran Kuisisioner Penelitian.....	III-8
III.7 Data Profil Responden.....	III-9
III.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-12
III.8.1 Uji Validitas.....	III-12
III.8.2 Uji Reliabilitas.....	III-13
III.9 Pembuatan Matriks IGA.....	III-15

#### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

IV.1 Analisis Penentuan Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	IV-2
IV.3 Analisis Profil Responden.....	IV-2
IV.4 Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	IV-4
III.4.1 Analisis Pengujian Validitas.....	IV-5
III.4.2 Analisis Pengujian Reliabilitas.....	IV-5
IV.5 Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	IV-5
III.5.1 Analisis Atribut Kuadran I.....	IV-6
III.5.2 Analisis Atribut Kuadran II.....	IV-9
III.5.3 Analisis Atribut Kuadran III.....	IV-9
III.5.4 Analisis Atribut Kuadran IV.....	IV-10
IV.6 Usulan Perbaikan Atribut Kuadran I.....	IV-10
III.6.1 Usulan Perbaikan Atribut Obat-obatan yang Lengkap (Atribut A2).....	IV-11
III.6.2 Usulan Perbaikan Atribut Toilet, Ruang Pemeriksaan, dan Ruang Tunggu yang Bersih (Atribut A3).....	IV-11
III.6.3 Usulan Perbaikan Atribut Fasilitas Ruang Tunggu yang Nyaman (Atribut A4).....	IV-12
III.6.4 Usulan Perbaikan Atribut Dokter Datang Tepat Waktu Sesuai dengan yang Dijanjikan (Atribut A5).....	IV-14
III.6.5 Usulan Perbaikan Atribut Proses Pendaftaran yang Cepat (Atribut A13).....	IV-16
III.6.6 Usulan Perbaikan Atribut Tingkat Kemudahan dalam	

Mengurus dan Memenuhi Persyaratan Pelayanan (Atribut A14).....	IV-17
IV.7 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-18
IV.8 Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Performansi Atribut.....	IV-19
IV.9 Tanggapan Pihak Klinik Pratama Medika Antapani 1 terhadap Usulan Perbaikan.....	IV-20

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-2

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Atribut Hasil Studi Literatur.....	III-4
Tabel III.2	Atribut Penelitian.....	III-6
Tabel III.3	Hasil Pengujian Validitas.....	III-13
Tabel III.4	Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Functional Questions</i> .....	III-14
Tabel III.5	Hasil Uji Reliabilitas pada <i>Dysfunctional Questions</i> .....	III-14
Tabel III.6	Hasil Uji Reliabilitas pada Pertanyaan <i>Current Satisfaction</i> .....	III-14
Tabel III.7	Rekapitulasi Perhitungan Data dengan Metode IGA.....	III-15
Tabel III.8	Rekapitulasi Pengelompokan Atribut.....	III-18
Tabel IV.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan Atribut Kuadran I.....	IV-18
Tabel IV.2	Tanggapan Klinik Pratama Medika Antapani 1 Terhadap Usulan Perbaikan.....	IV-21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian.....	I-7
Gambar II.1	Matriks IGA.....	II-14
Gambar III.1	<i>Billboard</i> Klinik Pratama Medika Antapani 1.....	III-2
Gambar III.2	Bagian Luar Klinik Pratama Medika Antapani 1.....	III-3
Gambar III.3	Bagian Dalam Klinik Pratama Medika Antapani 1.....	III-3
Gambar III.4	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	III-9
Gambar III.5	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Kedatangan Responden.....	III-10
Gambar III.6	<i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	III-10
Gambar III.7	<i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir Responden.....	III-11
Gambar III.8	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	III-12
Gambar III.9	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> .....	III-18
Gambar IV.1	Tampak Depan Usulan Ruang Tunggu Bagian Luar.....	IV-13
Gambar IV.2	Tampak Samping Usulan Ruang Tunggu Bagian Luar.....	IV-14
Gambar IV.3	Tampak Dalam Usulan Ruang Tunggu Bagian Luar.....	IV-14
Gambar IV.4	Contoh Surat Peringatan.....	IV-16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Hasil Wawancara Pendahuluan

Lampiran B Kuisisioner Penelitian

Lampiran C Hasil Kuisisioner Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dibahas latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

### **I.1 Latar Belakang**

Manusia dan teknologi tidak dapat dipisahkan, dan tidak bisa dipungkiri juga bahwa perkembangan teknologi yang terjadi terus menerus pada kehidupan manusia telah membuat perubahan atas gaya hidup manusia itu sendiri. Salah satu dari perkembangan tersebut adalah perkembangan teknologi di bidang kesehatan. Penemuan-penemuan besar di bidang kesehatan seperti alat-alat kesehatan, metode penyembuhan, dan obat-obatan menjadikan manusia dapat hidup lebih sehat dan juga memiliki peluang hidup lebih lama dibanding sebelum adanya penemuan-penemuan ini. Dengan pertumbuhan populasi yang terus meningkat tentunya kebutuhan akan kesehatan pun ikut meningkat, hal ini menyebabkan munculnya industri pelayanan kesehatan yang menjadi sektor penting yang sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan industri pelayanan kesehatan di Indonesia sendiri sangatlah potensial, mengingat bahwa Indonesia menduduki peringkat keempat dunia dalam populasi jumlah penduduk. Tentunya kebutuhan akan fasilitas penunjang kesehatan pun dibutuhkan dengan kapasitas dan mutu yang diinginkan. Fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada mulai dari optikal, laboratorium kesehatan, unit transfusi darah, apotek, rumah sakit, puskesmas, hingga klinik.

Klinik adalah fasilitas kesehatan yang difokuskan untuk perawatan pasien rawat jalan, berbeda dengan rumah sakit dimana pasien dapat mendapatkan baik perawatan rawat jalan maupun rawat inap. Klinik sendiri lebih mengacu pada praktik dokter umum, berbeda dengan rumah sakit dimana dalam prakteknya lebih banyak dokter spesialis. Klinik sendiri telah menjadi pilihan bagi masyarakat di Indonesia untuk mengatasi keluhan kesehatan yang dimiliki

sebelum memutuskan untuk pergi ke rumah sakit karena kemudahan dalam registrasi maupun administrasi dan jumlah pasien yang tentu lebih sedikit sehingga pelayanan yang didapat lebih diutamakan.

Klinik Pratama Medika Antapani 1 merupakan salah satu klinik pratama yang beroperasi di kota Bandung yang berdiri dibawah PT. Medika Antapani yang berfokus dalam jasa bisnis pelayanan kesehatan, klinik ini berdiri pada tahun 2015. Perusahaan ini pun membawahi beberapa klinik lainnya yang tersebar di daerah Antapani, kota Bandung. Klinik Pratama Medika Antapani 1 mencakupi layanan konsultasi umum, layanan gigi umum, layanan khusus ibu dan anak, tindakan unit gawat darurat, dan layanan instalasi farmasi. Klinik ini merupakan salah satu klinik rujukan yang dapat dikunjungi oleh masyarakat kota Bandung yang khususnya berdomisili di daerah antapani dan sekitarnya yang mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS, klinik ini melayani peserta BPJS PPK-1 atau fasilitas kesehatan tingkat pertama. Jasa klinik pelayanan kesehatan di kota Bandung sendiri semakin banyak, ditambah dengan klinik pelayanan kesehatan lainnya yang sudah buka sejak lama, dan setiap klinik pun mulai bersaing untuk menjadi pilihan utama pelanggan dengan terus mempromosikan dan meningkatkan mutu jasanya. Pelayanan pada klinik pun harus ditingkatkan agar tingkat kepuasan pelanggan meningkat, jika tingkat kepuasan tidak meningkat atau bahkan menurun tentu bisa berakibat pada berpindahnya konsumen ke klinik lain yang akan menyebabkan berkurangnya keuntungan dari klinik. Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, mutu dari pelayanan akan berhubungan erat dengan biaya, keuntungan, kepuasan pelanggan, ingatan pelanggan, dan marketing *word of mouth* yang positif (Buttle, 1995).

## **I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat mulai memikirkan tentang kesehatan dan bagaimana caranya agar tetap bisa menjaga kesehatan tersebut, salah satu cara untuk menjaga kesehatan adalah dengan rutin berkonsultasi dengan dokter mulai dari bayi, batita, balita, anak, remaja, dewasa, dan bahkan untuk usia lanjut. Klinik Pratama Medika Antapani 1 memiliki fasilitas serta staff yang dapat digunakan bagi pasien ataupun calon pasien. Sebagai salah satu jasa klinik yang mulai dipercaya oleh pelanggannya, Klinik Pratama Medika Antapani 1 harus dapat meningkatkan dan mempertahankan mutu

layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya, Klinik Pratama Medika Antapani 1 memberikan fasilitas-fasilitas dan layanan yang serupa dengan klinik pesaingnya yang sudah ada lebih dulu. Mulai dari fasilitas kesehatan, interior, fasilitas pendukung, serta pelayanan yang ramah. Tetapi karena klinik ini terbilang baru beroperasi sebentar, tentu terdapat kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh klinik yang tentunya dapat dibenahi dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan yang telah ada.

Untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada, peneliti melakukan wawancara pendahuluan kepada 10 pelanggan Klinik Pratama Medika Antapani 1, pelanggan yang di wawancara adalah mereka yang sudah pernah menggunakan jasa Klinik Pratama Medika Antapani 1 minimal satu kali, agar pelanggan yang diwawancara bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan lebih jelas karena mengetahui dengan baik klinik yang diteliti. Pelanggan yang diwawancara diminta untuk menjelaskan kelebihan dan kekurangan yang mereka rasakan selama menggunakan jasa Klinik Pratama Medika Antapani. Hasil dari wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

Berdasarkan hasil wawancara, ada beberapa keluhan mengenai layanan yang diberikan di klinik ini. Pertama, pelanggan merasa fasilitas menunggu berobat di klinik ini masih kurang nyaman. Ketidaknyamanan ini disebabkan karena keterbatasan tempat duduk yang ada dan ukurannya yang sempit. Kedua, pelanggan klinik merasa terlalu lama untuk menunggu giliran berobat dikarenakan saat datang ke klinik mereka harus mengambil nomer antrian terlebih dahulu namun tidak mengetahui kapan mereka akan ditangani, terkadang calon pasien terpaksa untuk kembali ke rumah mereka karena lelah menunggu di klinik dan datang kembali untuk berobat beberapa jam kemudian. Ketiga, pelanggan merasakan fasilitas parkir untuk kendaraan yang mereka bawa kurang besar, hal ini disebabkan oleh keterbatasan lahan parkir yang dimiliki klinik ini. Pelanggan mengeluhkan harus mencari alternatif lahan parkir lain yang lokasinya berada diluar klinik, atau terpaksa hanya melakukan *drop off* didepan klinik saja dimana untuk beberapa pelanggan yaitu orang tua usia lanjut mengalami kesulitan saat berjalan menuju kedalam klinik sendirian tanpa ditemani asisten. Akibat dari masalah-masalah yang disebutkan diatas tentu akan berdampak pada mutu layanan klinik yang dinilai kurang bagus

berdasarkan wawancara pendahuluan. Maka penelitian mengenai mutu pelayanan di klinik ini perlu dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek atau poin apa saja yang nantinya dapat ditingkatkan oleh pihak klinik selain dari poin-poin yang didapat dari wawancara pendahuluan. Pembinaan klinik akan menjadi lebih baik jika pihak klinik dapat mengetahui pada aspek mana saja yang memiliki keluhan ataupun kekurangan untuk nantinya dibenahi.

Keluhan-keluhan yang disampaikan Klinik Pratama Medika Antapani 1 di atas bisa menjadi beberapa poin penting dalam pelayanan jasa pelayanan kesehatan, dan dari hasil wawancara, terlihat bahwa ada permasalahan dalam mutu pelayanan berkenaan dengan atribut-atribut tersebut. Dengan demikian, sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan, pihak Klinik Pratama Medika Antapani 1 merasa perlu untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan untuk memberikan layanan yang lebih baik di masa mendatang. Evaluasi mutu pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai metode, namun pemilihan metode yang nantinya akan digunakan untuk melakukan penelitian haruslah yang paling tepat berdasarkan dari tipe layanan yang akan diteliti, selain itu setiap metode pun tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Pada penelitian mengenai mutu pelayanan Klinik Pratama Medika Antapani 1 ini akan digunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Metode lain yaitu *Importance-Performance Analysis* (IPA) memberikan pendekatan kuadran dan garis diagonal untuk menentukan keputusan yang harus diambil terhadap atribut berdasarkan posisinya di kuadran, namun tidak diketahui sejauh mana kepuasan dan ketidakpuasan konsumen pada saat atribut dirubah performansinya. Metode IGA mengatasi kelemahan-kelemahan di atas. Hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dilakukan kepada 303 pengguna jasa kesehatan menunjukkan bahwa metode IGA mengatasi kelemahan yang dimiliki oleh metode *traditional* IPA dan *diagonal* IPA dalam hal identifikasi dampak-dampak yang mungkin terhadap kepuasan pelanggan dari perbaikan yang dilakukan (Tontini, Picolo dan Silveira, 2014). Penggunaan metode IGA akan mempermudah dalam menentukan prioritas perbaikan yang tepat bagi pihak Klinik Pratama Medika Antapani 1 karena metode IGA membandingkan hubungan dari atribut dengan menganalisa dampak yang mungkin terjadi pada tingkat kepuasan pelanggan jika atribut-atribut tersebut ditingkatkan atau ditawarkan. (Tontini et al., 2014) berbeda dengan metode IPA dimana hal

tersebut tidak diperhatikan. Metode IGA merupakan perbaikan dari metode IPA yang menganggap bahwa performansi berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Pada kenyataannya, tidak semua performansi yang baik dapat memberikan kepuasan yang signifikan, dan tidak semua performansi yang kurang baik juga memberikan ketidakpuasan. Salah satu kelebihan dari metode IGA adalah kemampuannya dalam mengelompokkan atribut-atribut yang bersifat *neutral* dan *excitement*, juga dampaknya terhadap pelanggan..

Metode IGA dimulai dengan pencarian atribut-atribut untuk pengukuran mutu layanan jasa yang terkait. Dalam penelitian ini adalah mutu layanan kesehatan di klinik pratama. Atribut-atribut tersebut dapat diperoleh dari studi literatur. Setelah atribut-atribut teridentifikasi, dilakukan analisis untuk mencari prioritas perbaikan apa saja yang harus dilakukan oleh Klinik Pratama Medika Antapani 1 menggunakan metode IGA. Dengan menggunakan metode ini, dapat diidentifikasi aspek mana yang menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan layanan pada Klinik Pratama Medika Antapani 1.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu pelayanan dari Klinik Pratama Medika Antapani 1 terhadap pelanggannya?.
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan mutu pelayanan Klinik Pratama Medika Antapani 1 berdasarkan metode IGA?
3. Usulan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Klinik Pratama Medika Antapani 1?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Dalam melakukan penelitian dibutuhkan pembatasan masalah agar pembahasan tetap terfokus pada inti permasalahan. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi yang diteliti adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa Klinik Medika Pratama Antapani 1.
2. Penelitian dilakukan hanya sampai pada tahap usulan perbaikan tanpa implementasi.
3. Penelitian tidak melibatkan proses perhitungan biaya.

Asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada perubahan kondisi signifikan dari Klinik Medika Pratama Antapani 1.

#### **I.4 Tujuan**

Penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Mengetahui mutu layanan dari Klinik Medika Pratama Antapani 1 terhadap pelanggannya.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan Klinik Medika Pratama Antapani 1 dengan menggunakan metode *IGA*.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan Klinik Medika Pratama Antapani 1.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi responden, peneliti, dan pembaca. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami penerapan ilmu mengenai mutu pelayanan dalam kehidupan berbisnis, serta memahami lebih jauh segala sesuatu mengenai klinik kesehatan.
2. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan pihak perusahaan klinik kesehatan untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada konsumen.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah tahapan-tahapan yang perlu dilakukan dalam melakukan sebuah penelitian. Tahapan penelitian tersebut dapat dilihat pada Gambar I.1. Berikutnya akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan metode penelitian ini.

##### **1. Penentuan Topik Penelitian**

Tahap pertama yang dilakukan adalah penentuan topik penelitian. Penentuan topik penelitian dilakukan berdasarkan suatu masalah. Masalah terjadi dikarenakan adanya kesenjangan antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi kenyataannya. Topik yang akan dibahas

pada penelitian ini adalah usulan perbaikan layanan Klinik Medika Pratama Antapani 1 berdasarkan metode *improvement gap analysis*



Gambar I.1 Metodologi Penelitian

## 2. Studi Pendahuluan dan Studi Literatur

Setelah menentukan topik penelitian, selanjutnya dilakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan untuk memastikan ada masalah yang terjadi. Pengumpulan data dalam studi pendahuluan

dilakukan dengan cara wawancara pendahuluan. Studi literatur dilakukan untuk mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan penyelesaian masalah.

### 3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Tahap selanjutnya setelah melakukan studi pendahuluan dan studi literatur adalah identifikasi dan perumusan masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk menjelaskan masalah secara lengkap dan perumusan masalah dilakukan untuk menentukan masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian.

### 4. Penentuan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi dan perumusan masalah yang didapat dari hasil wawancara pendahuluan dan studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya maka perlu adanya penentuan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini.

### 5. Penentuan Pembatasan Masalah

Setelah melakukan penentuan tujuan penelitian, tahap selanjutnya adalah melakukan penentuan pembatasan masalah. Penentuan pembatasan masalah dilakukan agar pembahasan terhadap masalah yang diteliti tetap terfokus pada inti permasalahan dalam penelitian ini.

### 6. Identifikasi Atribut Mutu Pelayanan

Proses perancangan aplikasi diawali dengan identifikasi atribut mutu pelayanan. Tujuan identifikasi tersebut adalah untuk menentukan atribut yang dapat mengukur tingkat mutu pelayanan. Proses identifikasi dilakukan dengan studi literatur.

### 7. Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner

Setelah diperoleh atribut mutu pelayanan, tahap selanjutnya adalah pembuatan dan penyebaran kuisisioner. Kuisisioner ini disebar dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai mutu pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan Klinik Medika Pratama Antapani.

### 8. Pengujian Data Statistik

Setelah melakukan pembuatan dan penyebaran kuisisioner, tahap selanjutnya adalah pengujian data statistik. Pengujian data hasil kuisisioner ini akan diuji menggunakan *software* statistik yang sesuai.

### 9. Pembuatan Matriks IGA

Berdasarkan data hasil kuisioner yang telah didapat maka langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut dan diplot ke dalam bentuk matriks yang sesuai dengan metode IGA.

10. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis dari pengolahan data-data yang telah diperoleh dari kegiatan sebelumnya. Kemudian usulan perbaikan pun diberikan yang didasari oleh hasil dari metode IGA.

11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dibuat kesimpulan diberikan setelah seluruh langkah-langkah penelitian selesai dilakukan dan permasalahan yang ditemukan pada tujuan penelitian sudah terjawab dan diberikan juga beberapa saran yang berisi tentang masukan untuk melakukan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

**I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, data dan pengolahan data, analisis dan pengolahan data, dan kesimpulan dan saran. Penjelasan untuk setiap sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, asumsi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori dasar yang digunakan untuk kebutuhan penelitian yang diperoleh dari studi literatur yang berkaitan dengan penelitian.

**BAB III DATA DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menjelaskan tentang data yang didapat selama penelitian dan proses pengolahan data yang telah diperoleh dari penelitian sehingga didapatkan hasil penelitian yang ingin didapat.

**BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Bab ini berisikan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dari bab sebelumnya dan juga analisis usulan perbaikan mengenai faktor-faktor pelayanan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

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

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat menjadi jawaban dari rumusan masalah yang ada serta berbagai saran bagi peneliti lain dan pembaca.