

TUGAS AKHIR

USULAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *LEAN SIGMA*

(Studi Kasus di PKU MUHAMMADIYAH PAKEM., Sleman)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri**



Oleh

Nama : Novril Irwinskyah Pohan

No. Mahasiswa : 04 522 042

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2012

**USULAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *LEAN SIGMA*
(Studi Kasus di PKU MUHAMMADIYAH PAKEM., Sleman)**

TUGAS AKHIR



Yogyakarta, 10 April 2012

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

(Drs. M. Ibnu Mastur, MSIE)

**USULAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN *SERVQUAL* DAN *LEAN SIGMA***

(Studi Kasus di PKU MUHAMMADIYAH PAKEM., Sleman)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Novril Irwinsyah Pohan

No. Mhs : 04 522 042

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai
Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Teknik Industri

Yogyakarta, 10 April 2012

Tim Penguji

Drs. M Ibnu Mastur, MSIE

Ketua

Anggota I

Anggota II

**Mengetahui,
Ka.Prodi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia**

Drs. M. Ibnu Mastur, MSIE

PENGAKUAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 10 April 2012

Novril Irwinsyah Pohan

04522042

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan karyaku ini untuk
Kedua orang tuaku Mr. M. Pohan dan Mrs. D. A. Yahya Lubis
atas segala Doa kasih sayang, dukungan, pengorbanan dan semangat yang tak pernah
akan terbalaskan oleh apapun*

*Ogek / abangku Ilham Ariansyah Pohan
Atas Segala dukungan, perhatian serta doanya*

*dan
Prita Pramoda Wardani*

*Kurasa mereka tidak tahu apa yang aku kerjakan
Tapi mereka pasti tahu kalau aku telah berusaha dengan sungguh – sungguh
dalam mengerjakannya*

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang kecuali sepadan dengan kemampuannya

(Al baqarah 286)

“.... Sungguh Allah bersama orang – orang yang sabar” *(Al Baqarah 153)*

“Berani hidup tak takut mati, takut mat jangan hidup, takut hidup mati saja”

(Alm) KH. Imam Zakarsyi

"Ternyata semua yg berkilau itu belum tentu emas"

(Spongebob squarepant)

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta para sahabat dan pengikutnya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia. Bapak Drs. M. Ibnu Mastur, MSIE yang juga selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan penjelasan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini,
2. Bapak Ir Wahyu Dwihantoro selaku Wadir Sarpras dan Keuangan yang telah memberikan pengarahan, dan segenap Dokter dan karyawan RS PKU Muhammadiyah yang telah membantu dalam kelancaran Tugas Akhir ini
3. Papa Mama, Ogek, Prita dan Seluruh Keluarga besarku tersayang yang telah memberikan dukungan, semangat dan doanya.
4. HMI MPO Komisariat FTI UII, tempatku berwacana dalam beretorika, dimana banyak sekali kader – kader hebat yang lahir dari sini dan kawan – kawan Jurusan Teknik Industri terutama angkatan 2004 yang selalu membantuku.
5. Dan Semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala sesuatu yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik dan akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca umumnya, dan bagi penulis khususnya. Amin.

Yogyakarta, 10 April 2012

Penulis

ABSTRAKSI

Salah satu keberhasilan dalam perusahaan khususnya dalam bidang jasa adalah bagaimana meningkatkan kualitas kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan karena merekalah yang langsung mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan tersebut sehingga sudah seharusnya perusahaan memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan sesuai dengan keinginan mereka. Oleh karena itu strategi yang harus dijalankan oleh perusahaan adalah bagaimana menciptakan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pelanggannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisa tingkat kualitas kinerja pelayanan pada RS PKU Muhammadiyah Pakem Sleman dengan

mengkombinasikan metode servqual dengan lean sigma. Dari hasil penelitian didapatkan rata - rata tingkat pelayanan RS PKU Muhammadiyah Pakem Sleman berada pada level 2,64 sigma, dengan nilai DPMO sebesar 127143 dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan sebesar 87.29%. Berdasarkan hasil kuisisioner yang telah dilakukan diharapkan atribut yang memiliki kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah merupakan aspek Critical to Quality (CTQ) yang lebih diutamakan untuk dilakukan perbaikan sebagai masukan untuk memberikan alternatif rencana/rekomendasi tindakan (recommended action). Hasil penelitian juga menunjukkan ada banyak sekali atribut yang harus diperbaiki, namun setidaknya diprioritaskan 5 atribut pelayanan yang benar-benar memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja pelayanan rendah.

Kata kunci: *kualitas layanan, servqual, lean sigma,*

TAKARIR

Berikut ini adalah padanan kata bahasa asing dalam bahasa Indonesia yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini :

- Tangible* : Kasat mata atau bukti fisik, berupa penampilan fisik, peralatan dan alat-alat komunikasi.
- Reliability* : Keandalan yang merupakan kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- Responsiveness* : Cepat / daya tanggap yang merupakan kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
- Assurance* : Jaminan berupa pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
- Empathy* : Empati
- Gap* : Kesenjangan
- Servqual* : Alat kuisisioner untuk menganalisa dua variable pokok, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.