

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
AYAT AL-QUR'AN	iii
PERUNTUKAN.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Manajemen Kualitas	6
2.1.1 Pengertian Kualitas	6
2.1.2 Jasa (<i>Service</i>)	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	11
2.1.4 <i>Service Quality (Servqual)</i>	14
2.2 Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan	19
2.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.4 Manajemen Rumah Sakit.....	26
2.4.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan	27
2.4.2 Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Pelayanan Rumah Sakit	29
2.5 Metode Penelitian	39
2.5.1 Jenis Penelitian	39
2.5.2 Pembuatan Kuesioner	40

2.5.3	Data.....	41
2.5.4	Populasi.....	42
2.5.5	Uji validitas.....	43
2.5.6	Uji Reliabilitas	44
2.6	<i>Six Sigma</i>	45
2.9	Penelitian Sebelumnya.....	51
	Penerapan metode <i>six sigma</i> di PT. Rabbani.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		52
3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	52
3.2	Uraian Pemecahan Masalah.....	53
3.2.1	Studi Lapangan	53
3.2.2	Studi Pustaka.....	54
3.2.3	Perumusan Masalah	54
3.2.4	Penentuan Tujuan Penelitian dan Batasan Masalah	54
3.2.5	Tahap Pengumpulan Data.....	54
3.2.6	Perancangan Usulan Perbaikan Dengan Menggunakan Metode <i>Six Sigma</i>	55
3.2.7	Analisis Hasil.....	59
3.2.8	Kesimpulan dan Saran	60
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		61
4.1	Pengumpulan Data.....	61
4.1.1	Profil Perusahaan	61
4.1.2	Jaminan Mutu Rumah Sakit.....	66
4.1.3	Penilaian Kualitas Pelayanan Rawat Inap	66
4.1.3	Diagram Alir Pelayanan.....	73
4.2	Pengolahan Data	77
4.2.1	Tahap <i>Define</i>	77
4.2.2	Tahap <i>Measure</i>	83

4.2.3 Tahap <i>Analyze</i>	94
4.2.4 Tahap <i>Improve</i>	112
4.2.5 Tahap <i>Control</i>	117
BAB V ANALISIS	122
5.1 Analisis <i>Customer Requirement</i>	122
5.2 Analisis Responden	124
5.2.1 Jenis Kelamin.....	125
5.2.2 Usia	125
5.2.3 Pendidikan	125
5.2.4 Pekerjaan.....	126
5.3 Analisis <i>Servqual</i>	128
5.4 Analisis Kapabilitas Proses.....	129
5.5 Analisis <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	130
5.6 Kajian Al-Qur'an	131
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	138
6.1 Kesimpulan	138
6.2 Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	147

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Untuk Layanan Rawat Inap	33
Tabel 2.2 Tahap Perhitungan Level <i>Sigma</i>	48
Tabel 2.3 Data Penelitian Sebelumnya	51
Tabel 4.1 SDM Rumah Sakit	65
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jumlah Tempat Tidur Instalasi Rawat Inap RSMB	66
Tabel 4.3 Variabel Penilaian Pelayanan Rawat Inap RSMB	68
Tabel 4.4 Komponen Bobot Faktor Pelayanan	69
Tabel 4.5 Nilai Bobot Faktor Pelayanan	70
Tabel 4.6 Data Persepsi Pasien Rawat Inap Kelas 3	71
Tabel 4.7 Data Ekspektasi Pasien Rawat Inap Kelas 3	72
Tabel 4.8 Variabel Mutu Pelayanan Rawat Inap RSMB	82
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Bobot Proporsi (B_{ij})	84
Tabel 4.10 Rekapitulasi Bobot Faktor Rata-Rata	85
Tabel 4.11 Rekapitulasi Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (S_{ij})	86
Tabel 4.12 Rekapitulasi Perhitungan Nilai SK_{ij}	87
Tabel 4.13 Rekapitulasi Perhitungan Nilai SQ_{ij}	89
Tabel 4.14 Rekapitulasi Perhitungan Nilai TSQ_j	90
Tabel 4.15 Rekapitulasi Nilai <i>Servqual</i> Rawat Inap RSMB	91
Tabel 4.16 Tempat duduk untuk keluarga/kerabat yang menjaga pasien	92
Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai <i>Sigma</i>	93
Tabel 4.18 Analisis FMEA	98
Tabel 4.19 Rencana Untuk Tindakan Peningkatan Kualitas Lingkungan inap RSMB ..	113
Tabel 4.20 Rencana Untuk Tindakan Peningkatan Kualitas Fasilitas Instalasi Rawat Inap RSMB	114
Tabel 4.21 Rencana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dokter	115
Tabel 4.22 Rencana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perawat	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	16
Gambar 2.2 Pengelolaan Hubungan Dengan Konsumen.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	53
Gambar 3.2 Tahapan Perancangan Perbaikan Menggunakan Metode <i>Six Sigma</i> .	56
Gambar 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	126
Gambar 5.2 Data Responden Berdasarkan Usia	127
Gambar 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	127
Gambar 5.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	127



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Keluhan Pasien Rawat Inap Tahun 2014	147
Lampiran2 Kuesioner Penelitian.....	156
Lampiran 3Data Pretest.....	153
Lampiran 4Uji Validitas.....	156
Lampiran 5Uji Reliabilitas	215
Lampiran 6Data Responden.....	221
Lampiran 7Data Kuesioner	127
Lampiran 8Perhitungan <i>Servqual</i>	243

