

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
PUSKESMAS KOTA PADANG  
(STUDI KASUS: PUSKESMAS LUBUK KILANGAN)**

**TUGAS AKHIR**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
PUSKESMAS KOTA PADANG  
(STUDI KASUS: PUSKESMAS LUBUK KILANGAN)**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada  
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

## ABSTRAK

*Puskemas Lubuk Kilangan merupakan pusat kesehatan masyarakat penyedia jasa dalam bidang kesehatan di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Padang. Puskesmas ini berlokasi di Jl. Raya Gadut, Padang Besi, Kec. Lubuk Kilangan, Kota Padang. Berdasarkan hasil survei dengan pasien ternyata masih banyak keluhan yang dirasakan yaitu mulai dari tidak ramahnya petugas dan lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan berdasarkan penilaian dan harapan pasien guna meningkatkan produktivitas puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas pelayanan pasien dan memberikan rekomendasi perbaikan pada Puskesmas Lubuk Kilangan. Analisis kualitas pelayanan ini diukur menggunakan metode Servqual untuk melihat kepuasan pasien antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Selanjutnya dilakukan identifikasi apa saja atribut yang menjadi prioritas utama dan usulan perbaikan dengan metode Kano. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 pasien yang melakukan kunjungan berobat ke puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan nilai gap antara dimensi Servqual yaitu persepsi dan harapan pasien bernilai negatif yang artinya pasien masih belum puas dengan pelayanan di puskesmas. Nilai gap yang didapatkan antara persepsi dan harapan adalah sebesar -0,86. Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, dilakukan perhitungan dengan metode Kano untuk melihat prioritas perbaikan yang harus dilakukan, sehingga didapatkan empat atribut yang harus dilakukan perbaikan yaitu REL2, REL4, RES1, dan TAN2. Setelah itu, bandingkan permasalahan yang ada di puskesmas dengan permasalahan yang didapatkan sesuai dengan metode yang digunakan, sehingga nantinya didapatkan usulan perbaikan untuk Puskesmas Lubuk Kilangan. Dan memberikan usulan perbaikan terhadap empat atribut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.*

**Kata Kunci:** Gap, Kualitas Pelayanan, Metode Kano, Metode Servqual, Puskesmas

## ABSTRACT

Lubuk Kilangan Community Health Center is a community health center providing services in the health sector under the auspices of the Padang City Health Service. This health center is located on Jl. Raya Gadut, Padang Besi, District. Lubuk Kilangan, Padang City. Based on the results of surveys with patients, it turns out that there are still many complaints, starting from unfriendly staff and others. Therefore, it is necessary to analyze service quality based on patient assessments and expectations in order to increase puskesmas productivity. This study aims to determine the level of satisfaction with the quality of patient services and provide recommendations for improvements at the Lubuk Kilangan Community Health Center. This service quality analysis is measured using the Servqual method to see patient satisfaction between patient perceptions and expectations of the quality of services provided by the health center. Next, identify what attributes are the main priority and propose improvements using the Kano method. The research was carried out by distributing questionnaires to 100 patients who visited the health center for treatment. Based on the research conducted, it was found that the gap value between the Servqual dimensions, namely patient perceptions and expectations, was negative, which means that patients were still not satisfied with the services at the community health center. The gap value obtained between perception and expectation is -0.86. If the quality of service is not in line with patient expectations, calculations are carried out using the Kano method to see the priority improvements that must be made, resulting in four attributes that must be improved, namely REL2, REL4, RES1, and TAN2. After that, compare the existing problems at the community health center with the problems obtained according to the method used, so that you can get suggestions for improvements for the Lubuk Kilangan Community Health Center. And provide suggestions for improvements to four attributes in order to improve service quality and patient satisfaction.

**Keywords:** Gap, Service Quality, Kano Method, Servqual Method, Community Health Center