

# TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
PELOPOR TAKAAN

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT "X"

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Kelulusan Program Studi Strata 1 (S1)

Teknik Industri

OLEH:

NAMA : RINI ALFATIYAH

NIM : 99220024

658834 - ALF-a



No. Bk	: 02/SICR-TMI/03-04
No. Klm	: 36814 ALF-a
Subjek	: KAJI PEMERIKSAAN
Nama	: RINI A.
Instansi	: SICR - FTMI
18-2-04	

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2003



FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : RINI ALFATIYAH

NIM : 99220024

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
DI RUMAH SAKIT "X"

MENGETAHUI

PEMBIMBING UTAMA

(DR. Ir. LILY SATARI MSc.)

MENGETAHUI

PEMBIMBING KEDUA

(Ir. ATIK KURNIANTO M Eng.)

MENYETUJUI

KETUA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI



(Ir. HERMAN NOERR, ME.)

## LEMBAR PENGESAHAN RUMAH SAKIT

Menyatakan bahwa:

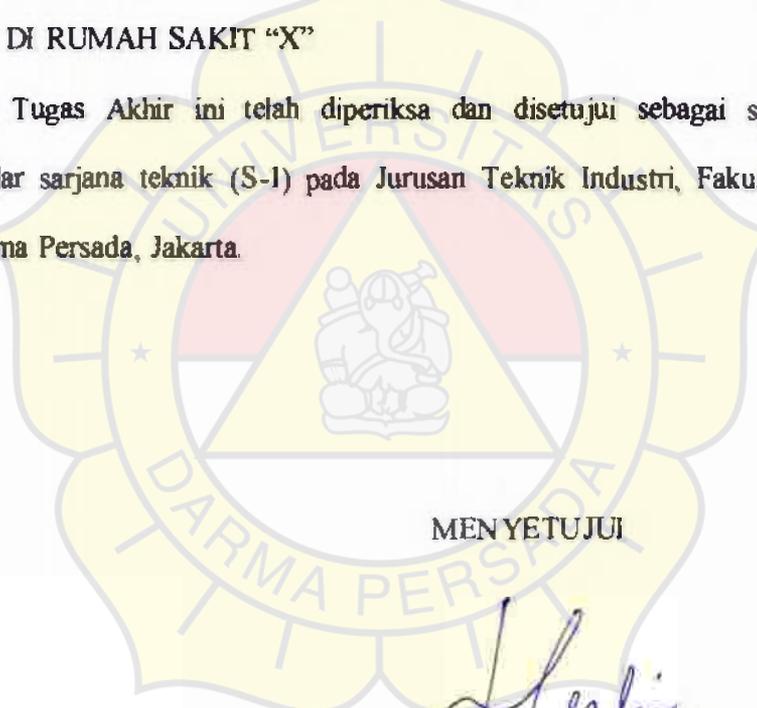
NAMA : RINIALFATIYAH

NIM : 99220024

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
DI RUMAH SAKIT "X"

Laporan Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada, Jakarta.



MENYETUJUI



Drs. HERLIN S.

WAKIL DIREKTUR PELAYANAN



FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAAMA : RINI ALFATIYAH

NIM : 99220024

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

Menyatakan bahwa Tugas Akhir atau Skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara serta memadukan dengan buku-buku literatur atau bahan-bahan referensi lain yang terkait di dalam penyelesaian Tugas Akhir atau Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, July 2003



RINI ALFATIYAH

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program studi strata I (SI) pada Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Darma Persada.

Adapun judul Tugas Akhir ini adalah "*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit "X" "*".

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, baik secara moril maupun spirituil kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Lily Satary MSc, selaku Pembimbing Pertama dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan saran.
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto M. Eng, selaku Pembimbing Kedua dan Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Ir. H. Herman Noer ME, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Universitas Darma Persada.
4. Bapak Ir. Eri Suherman MT, selaku Dekan Teknik, Universitas Darma Persada.
5. Semua Dosen Pengajar di Universitas Darma Persada, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Pimpinan dan karyawan rumah sakit "X" yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
7. Kedua orangtuaku dan kakak-kakakku yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, bantuan moral dan material selama ini.
8. Xie xie gei wo de gege *Stone Shih Xiansheng* he *Xiao Shih Long*.
9. Thank'S..two..6..1, ni shi hen means 4 me xianzai.
10. Xie xie gei W-ny ting wo de shuo he borrow me SPSS de shu, Arigato lka to Dini, my forever friend Suci, Elis, Nita, Indri, Feri and Lia thanks for your done for me, merci beaucoup Wiwit, Brew atas sponsor kertasnya.
11. Ririn, Santi, Novi terima kasih atas kebersamaan selama ini dan teman-temanku "Angkatan 1999" Mona, Ady, Pandi, Ade, Kiki, Sany, Devi, Willy, Reza, Allen, Iiril, Heru, Kamal, Titi.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis, apabila dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun.

Harapan penulis semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan. Amien.....

Jakarta, July 2003

Penulis

RINI ALFATIYAH

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan pengetahuan menyebabkan berkembangnya dunia perindustrian, baik industri jasa maupun industri manufaktur. Untuk mampu bersaing dan menjadi pemenang, perusahaan dituntut melakukan pengembangan dalam bisnis. Perusahaan harus mengetahui dengan jelas tidak hanya apa yang dibutuhkan oleh konsumen semata, namun juga apa yang menjadi keinginan mereka, sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Persaingan di era globalisasi ini tidak hanya terbatas pada perusahaan swasta saja, namun juga menjadi perhatian pemerintah. Semua institusi, baik swasta maupun pemerintah menghadapi masyarakat yang sama dalam keinginan yang sama pula, yaitu pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu rumah sakit "X" sebagai rumah sakit pemerintah penyedia pelayanan kesehatan harus dapat memuaskan konsumennya, dalam hal ini pasien, agar dapat berkembang dan bersaing seiring dengan meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap kesehatan. Untuk itu rumah sakit "X" perlu melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukannya agar dapat diketahui pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan.

Penilaian kualitas pelayanan pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan harapan pelayanan yang diinginkan konsumen dengan pelayanan yang mereka rasakan. Perbandingan ini merupakan dasar metode SERVQUAL, suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness. Dengan metode SERVQUAL dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima mereka.

Penilaian kualitas pelayanan rumah sakit "X" dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien, mengidentifikasi tingkat harapan (ekspektasi) dan tingkat kepuasan (persepsi) pasien, mengukur kesenjangan antara tingkat harapan, tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X", menghitung nilai SERVQUAL dengan bobot dan menghitung nilai SERVQUAL aktual.

Berdasarkan pengolahan data yang dihasilkan melalui kuisioner dapat diketahui bahwa tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X" ialah 4,434, tingkat kepuasan (persepsi) 3,8298, tingkat kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat kepuasan pasien  $-0,604$  dan nilai SERVQUAL aktual 86,41%. Berdasarkan nilai SERVQUAL dengan bobot maka dapat diketahui bahwa performa kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan dan dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan tersebut ialah dimensi assurance karena mempunyai nilai SERVQUAL dengan bobot paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu  $-2,329$ . Pada dimensi ini perbaikan kualitas pelayanan bermula dari atribut pelayanan profesionalisme pekerja rumah sakit karena memiliki kesenjangan ekspektasi dan persepsi terbesar pada dimensi tersebut. Namun juga tetap memperhatikan kesediaan rumah sakit dalam menjaga kerahasiaan data pasien, yang memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terkecil pada dimensi yang sama.

# DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan Tugas Akhir.....	i
Lembar Pengesahan Rumah Sakit.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB IPENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas dan Jasa.....	6
2.1.1 Definisi Kualitas.....	6
2.1.2 Definisi Jasa.....	7
2.1.3 Definisi Kualitas Jasa.....	9

	Halaman
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	10
2.1.5 Model Kualitas Jasa .....	11
2.1.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Kualitas Jasa Rumah Sakit.....	22
2.2.1 Definisi Kualitas Jasa Rumah Sakit.....	22
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa Rumah Sakit.....	23
2.3 Sampling.....	24
2.3.1 Teknik Sampling.....	24
2.3.2 Penentuan Jumlah Sampel Minimum.....	26
2.4 Metode Survei.....	26
2.4.1 Teori Tentang Kuesioner.....	27
2.4.2 Jenis-jenis Kuesioner.....	27
2.4.3 Skala Pengukuran.....	30
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
2.5.1 Uji Validitas.....	34
2.5.2 Uji Reliabilitas.....	36
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Latar Belakang Masalah.....	38
3.2 Studi Lapangan.....	38
3.3 Studi Pustaka.....	38
3.4 Perumusan Masalah.....	39
3.5 Tujuan Penelitian.....	39

	Halaman
3.6 Penentuan Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	40
3.6.1 Metodologi Penelitian.....	40
3.6.2 Perancangan Kuesioner.....	40
3.6.3 Penentuan Jumlah Sampel Minimum.....	40
3.6.4 Menyebar Kuesioner.....	41
3.6.5 Memeriksa Kelengkapan Kuesioner yang dikembalikan.....	41
3.6.6 Uji Validitas.....	41
3.6.7 Uji Reliabilitas.....	41
3.6.8 Perhitungan SERVQUAL.....	42
3.7 Pengumpulan Data.....	46
3.8 Pengolahan Data.....	46
3.9 Analisis.....	47
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	47
 <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Pengumpulan Data.....	51
4.1.1 Data Primer.....	51
4.1.1.1 Data Perancangan Kuesioner.....	51
4.1.1.2 Data Jumlah Sampel Minimum.....	58
4.1.1.3 Data Jawaban Responden Atas Kuesioner.....	60
4.1.2 Data Sekunder.....	60
4.1.2.1 Sejarah Rumah Sakit “X”.....	60
4.1.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit “X “.....	62

	Halaman
4.1.2.3	Gambaran Umum Rumah Sakit "X "..... 62
4.1.2.4	Proses Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit "X "..... 65
4.1.2.5	Data Jumlah Pasien Poli'linik Di Rumah Sakit "X "..... 68
4.2	Pengolahan Data..... 69
4.2.1	Uji Validitas..... 69
4.2.2	Uji Reliabilitas..... 72
4.2.3	Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Q-RATER ..... 72
4.2.4	Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit "X"..... 73
4.2.5	Perhitungan Nilai Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit "X"..... 78
4.2.6	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER..... 82
4.2.6.1	Perhitungan Nilai SERVQUAL..... 82
4.2.6.2	Perhitungan Nilai SERVQUAL Dengan Bobot..... 83
4.2.6.3	Perhitungan Nilai SERVQUAL Aktual..... 85
<b>BAB V ANALISIS</b>	
5.1	Analisis Tingkat Kepentingan Pasien Terhadap Dimensi Q-RATER..... 87
5.2	Analisis Ekspektasi K o n s u m e n ..... 89
5.2.1	Analisis Ekspektasi Dimensi <i>Reliability</i> ..... 91
5.2.2	Analisis Ekspektasi Dimensi <i>Assurance</i> ..... 94
5.2.3	Analisis Ekspektasi Dimensi <i>Tangibles</i> ..... 96

	Halaman
5.2.4 Analisis Ekspektasi Dimensi <i>Emphaty</i> .....	98
5.2.5 Analisis Ekspektasi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	100
5.3 Analisis Persepsi Konsumen.....	101
5.3.1 Analisis Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> .....	103
5.3.2 Analisis Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> .....	105
5.3.3 Analisis Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> .....	106
5.3.4 Analisis Persepsi Dimensi <i>Emphaty</i> .....	107
5.3.5 Analisis Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	109
5.4 Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER.....	110
5.5 Analisis SERVQUAL Keseluruhan.....	112
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	117
6.2 Saran.....	119
Daftar Pustaka.....	xvi

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Korelasi antara Dimensi SERVQUAL (Q-RATER) dengan Sepuluh Dimensi Kualitas Jasa.....	16
<b>Tabel 2.2</b> Korelasi antara Dimensi SERVQUAL (Q-RATER) dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	24
<b>Tabel 2.3</b> Langkah-langkah Pembuatan Kuesioner.....	29
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Pasien Poliklinik di Rumah Sakit "X" Periode Januari 2002 sampai dengan Desember 2002.....	68
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	71
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Validitas Persepsi.....	71
<b>Tabel 4.4</b> Tingkat Kepentingan Responden terhadap Dimensi Q-RATER.....	73
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Perhitungan Nilai Ekspektasi.....	75
<b>Tabel 4.6</b> Nilai Ekspektasi Responden terhadap Dimensi Q-RATER.....	77
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Perhitungan Nilai Persepsi.....	79
<b>Tabel 4.8</b> Nilai Persepsi Responden terhadap Dimensi Q-RATER.....	81
<b>Tabel 4.9</b> Nilai SERVQUAL Tiap Dimensi Q-RATER.....	83
<b>Tabel 4.10</b> Nilai SERVQUAL dengan Bobot Tiap Dimensi Q-RATER.....	84
<b>Tabel 4.11</b> Nilai SERVQUAL Aktual Tiap Dimensi Q-RATER.....	86
<b>Tabel 5.1</b> Tingkat Kepentingan Dimensi Q-RATER.....	87
<b>Tabel 5.2</b> Peringkat Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> .....	92
<b>Tabel 5.3</b> Peringkat Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> .....	94
<b>Tabel 5.4</b> Peringkat Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	97

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan pengetahuan menyebabkan berkembangnya dunia perindustrian, baik industri jasa maupun industri manufaktur. Untuk mampu bersaing dan menjadi pemenang, perusahaan dituntut melakukan pengembangan dalam bisnis. Perusahaan harus mengetahui dengan jelas tidak hanya apa yang dibutuhkan oleh konsumen semata, namun juga apa yang menjadi keinginan mereka, sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Persaingan di era globalisasi ini tidak hanya terbatas pada perusahaan swasta saja, namun juga menjadi perhatian pemerintah. Semua institusi, baik swasta maupun pemerintah menghadapi masyarakat yang sama dalam keinginan yang sama pula, yaitu pelayanan yang berkualitas.

Meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap kesehatan, mendorong rumah sakit untuk meningkatkan perhatiannya terhadap perlakuan dalam perawatan, harga yang terjangkau dan perhatian kualitas yang berfokus pada konsumen dalam hal ini pasien. Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan harus dapat terus memuaskan pasiennya. Penyediaan teknologi dan ahli medis berkualitas merupakan strategi yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit. Ketidakmampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bagi para pasiennya dapat menimbulkan akibat yang sangat fatal, yaitu bertambah parahnya sakit yang diderita pasien, atau bahkan kematian.

Selain merupakan hal yang sangat penting bagi pasien, kualitas juga berpengaruh terhadap kondisi internal perusahaan dalam hal ini rumah sakit. Kualitas proses internal rumah sakit mempengaruhi biaya yang dikeluarkan oleh rumah sakit tersebut, yang

berarti mempengaruhi kemampuan rumah sakit dalam berkompetisi dengan rumah sakit lain.

Rumah sakit "X" merupakan suatu Rumah Sakit Umum Pemerintah, yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik luas. Sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah, rumah sakit "X" perlu untuk meningkatkan kualitas dan proses pelayanannya secara kontinu.

Peningkatan kualitas dan proses pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit "X" harus berorientasi pada pasien (*customer oriented*). Berorientasi pada pasien berarti rumah sakit "X" harus mengetahui apa saja dan bagaimana pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Selain itu rumah sakit "X" juga perlu mengetahui performa dari pelayanan yang telah dilakukan selama ini.

Rumah sakit "X" belum mengetahui keinginan pasiennya dan juga belum mengetahui penilaian pasien mengenai pelayanan yang telah mereka berikan. Apabila kedua hal tersebut telah diketahui, maka rumah sakit "X" dapat mengetahui sejauhmana pelayanannya telah memenuhi keinginan pasien. Dengan menganalisis kesenjangan antara performa pelayanan yang diharapkan oleh pasien dan performa aktual yang mereka rasakan, rumah sakit "X" dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Perbandingan ini menjadi dasar metode SERVQUAL yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas. Melalui SERVQUAL dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima mereka.

Dari pengukuran kualitas pelayanan, rumah sakit dapat mengetahui kemampuan kerja karyawannya, kebutuhan dan keinginan pasien sehingga rumah sakit dapat menyusun strategi untuk meningkatkan pelayanannya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimana menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi akibat perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit "X" dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit "X"?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Mempelajari dan mengkaji teori/konsep kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, dalam hal ini kepuasan pasien, dengan pendekatan metode SERVQUAL.
2. a. Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan rumah sakit "X".  
b. Mengidentifikasi tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X".  
c. Mengukur tingkat kepuasan (persepsi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X".

- d. Mengukur kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X".
3. Mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh rumah sakit "X".

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu melalui penelitian lanjut baik oleh pribadi maupun institusi.
2. Diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi, perusahaan atau rumah sakit, terutama tempat penulis melakukan penelitian.
3. Memberikan suatu pengetahuan kepada penulis tentang penggunaan metode SERVQUAL khususnya, serta berkesempatan mempraktekkan ilmu yang selama ini dipelajari di Kampus dalam aktivitas nyata.

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Agar tujuan yang akan dicapai tidak menyimpang dari yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Pembatasan masalah tersebut adalah:

1. Penelitian dilakukan pada pelayanan rawat jalan pada pagi hari.
2. Penelitian dilakukan pada poliklinik dengan rata-rata jumlah pasien tertinggi.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam pembahasan, maka penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi 6 bab sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian mengenai teori-teori atau konsep-konsep baku yang relevan yang dapat mendukung pemecahan masalah penelitian.

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang langkah-langkah dalam pemecahan masalah serta *flowchart* langkah-langkah penelitian.

## BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan data rumah sakit "X" yang telah dikumpulkan dan pengolahan data yang akan digunakan sebagai dasar analisis selanjutnya.

## BAB V: ANALISIS

Bab ini berisikan analisis terhadap hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

## BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran dari penulis yang diharapkan bermanfaat.