

**ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN TERBAIK
DI KOTA LAMONGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Drajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Yayenti Dita Rahmadani

202010160311553

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN TERBAIK DI KOTA LAMONGAN

Oleh :

Yayenti Dita Rahmadani

202010160311553

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Desember 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN TERBAIK DI KOTA LAMONGAN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Yayenti Dita Rahmadani**

NIM : **202010160311553**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

Pembimbing II : **Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.**

Penguji I : **Dr. M. Jihadi, M.Si.**

Penguji II : **Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

-
-
-
-

LEMBAR ORISINALITAS
PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Yayenti Dita Rahmadani
NIM : 202010160311553
Program Studi : Manajemen
Surel : yayentidita04@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 26 Desember 2024

Yang Membuat Pernyataan


(Yayenti Dita Rahmadani)

ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN TERBAIK DI KOTA LAMONGAN

Yayenti Dita Rahmadani¹, Baroya Mila Shanty², Yulist Rima Fiandari³
Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail: yayentidita04@gmail.com

ABSTRAK

Desain jasa menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan dalam memenangkan persaingan. Desain jasa mencakup berbagai aspek, mulai dari pengalaman pelanggan hingga efisiensi operasional, semuanya bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan klinik kesehatan. Terdapat 40 klinik kesehatan milik swasta yang berdiri di Kota Lamongan. Klinik kesehatan yang berdiri di Kota Lamongan memiliki paket layanan yang berbeda satu dengan lainnya hal ini mendasari seorang konsumen membutuhkan paket layanan seperti apa pada klinik yang mereka kunjungi. Dalam menyelesaikan masalah tersebut membutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan suatu keputusan memilih paket layanan klinik kesehatan terbaik. Metode penelitian ini menggunakan metode AHP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kriteria, sub-kriteria paket layanan mana yang dijadikan prioritas bagi klinik kesehatan di Kota Lamongan dan menentukan klinik kesehatan terbaik di kota Lamongan.

Kata kunci: Paket Layanan; Desain Jasa; Klinik Kesehatan

ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN MANA TERBAIK DI KOTA LAMONGAN

Yayenti Dita Rahmadani¹, Baroya Mila Shanty², Yulist Rima Fiandari³
Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia
E-mail: yayentidita04@gmail.com

ABSTRACT

Service design is a key factor in ensuring success in winning the competition. Service design covers various aspects, from customer experience to operational efficiency, all aimed at creating added value for customers and health clinics. There are 40 private health clinics in Lamongan City. Health clinics in Lamongan City have different service packages, this underlies a consumer's need for what kind of service package at the clinic they visit. In solving this problem, a method is needed that can provide a decision to choose the best health clinic service package. This research method uses the AHP method. This study aims to determine the criteria, sub-criteria of which service packages are prioritized for health clinics in Lamongan City and determine the best health clinic in Lamongan City.

Keywords— *Service Package; Service Design; Health clinic*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan kasih, hidayah, rahmat dan tafaq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Analisis Paket Layanan Yang Diprioritaskan Pada Klinik Kesehatan Terbaik Di Kota Lamongan” dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat sarjana Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan, namun banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga kekurangan dan keterbatasan tersebut dapat diatasi. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhro, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Baroya Mila Shanty, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pertama yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran, dan motivasi sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Yulist Rima Fiandari, Dr., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan materi perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen.
7. Terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta penulis Bapak Piyanto dan Ibu Suyanti sekaligus menjadi alasan terbesar terselesaikannya

penelitian ini, yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, nasihat, dan motivasi dalam menimba ilmu sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada saudara penulis Y. Deka Maulida dan M. Diyo Pamungkas yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat terbaik saya Kavita dan Nadia yang telah memberikan do'a, saran, dukungan, motivasi dan menjadi tempat berbagi keluh kesah selama perkuliahan.
10. Kepada Khusnul Qhotimah selaku sahabat dari sekolah menengah pertama dan selalu bersama. Terimakasih telah memberikan semangat, doa, dan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Konsentrasi Operasional 2020 yang selalu kompak dan saling menyemangati selama perkuliahan berlangsung.
12. Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat sebutkan satu persatu secara langsung maupun tidak langsung.
13. *Last but not least*, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri Yayenti Dita Rahmadani karena telah bertahan menghadapi segala tantangan dan tidak menyerah. Saya bangga pada diri saya sendiri karena berhasil melewati berbagai lika-liku masa perkuliahan Strata 1 hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Terima kasih kepada semua dan semoga segala sesuatu yang telah diberikan akan diberikan yang lebih kembali oleh Allah SWT. Kritik dan saran penulis harapkan untuk dapat menyempurnakan karya-karya penulis selanjutnya.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Malang, 26 Desember 2024

Penulis,

Yayenti Dita Rahmadani

DAFTAR ISI

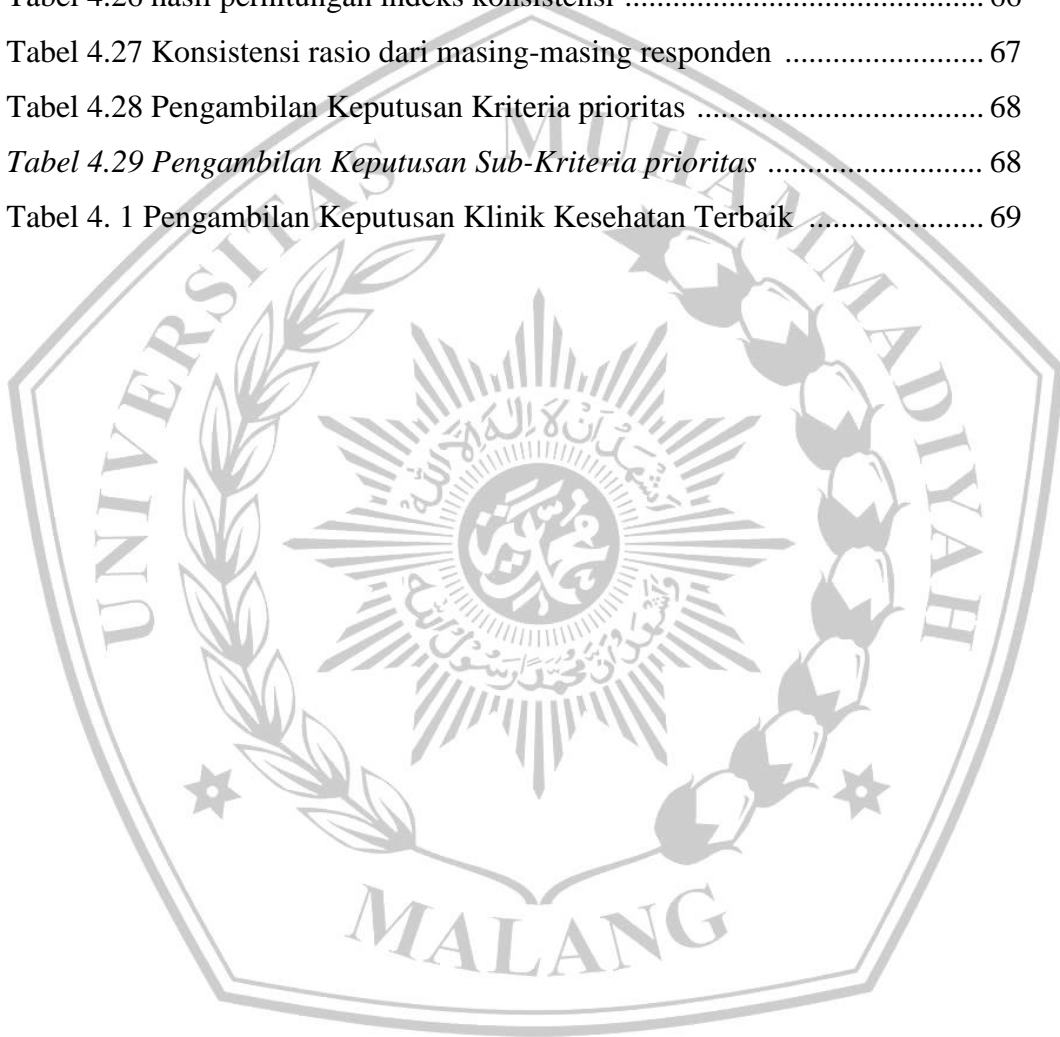
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Desain produk	8
2. <i>Service Package</i>	9
3. <i>Supporting Facility</i>	10
4. <i>Facilitating Goods</i>	12
5. <i>Information</i>	12
6. <i>Explicite Service</i>	13
7. <i>Implicite Service</i>	14
B. Metode Penentuan Layanan Terbaik	16
C. Penelitian Terdahulu	22
D. Kerangka Pikir	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian	31
B. Jenis Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Definisi Operasional Variabel	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum	36
1. Profil Singkat	36
2. Aspek Operasional	39
B. Deskripsi Data Penelitian	53
C. Hasil Analisa Data	55
D. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bukti Keluhan Pelanggan Klinik Kesehatan	3
Tabel 2.1 Tabel Skala Penilaian Dan Penjelasan Tingkat Kepentingan ..	19
Tabel 2.2 Matriks perhitungan perbandingan berpasangan.	19
Tabel 2.3 Normalisasi pada Matriks Perbandingan	20
Tabel 2.4 Ukuran Matriks dan Indeks Random	21
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Layanan Yang Ditawarkan Klinik Pratama	40
Tabel 4.2 Layanan Yang Ditawarkan Klinik Seurya Medika	41
Tabel 4.3 Layanan Yang Ditawarkan Klinik Sartika	41
Tabel 4.4 Sumber Daya Manusia Klinik Pratama	46
Tabel 4.5 Sumber Daya Manusia Klinik Pratama	47
Tabel 4.6 Sumber Daya Manusia Klinik Pratama	47
Tabel 4.7 Penjadwalan jam kerja klinik pratama	51
Tabel 4.8 Penjadwalan jam kerja klinik Surya Medika dan Sartika	51
Tabel 4.9 Data kuisisioner kriteria seluruh responden	53
Tabel 4.10 data kuisisioner sub-kriteria service package	54
Tabel 4.11 Data Penentuan Klinik Kesehatan Terbaik	55
Tabel 4.12 Kriteria paket layanan	56
Tabel 4.13 Sub-Kriteria paket layanan	57
Tabel 4.14 data kuisisioner penentuan klinik terbaik	59
Tabel 4.15 matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria	60
Tabel 4.16 matriks Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria	61
Tabel 4.17 Matriks Perbandingan Kriteria Klinik Pratama	62
Tabel 4.18 Matriks Perbandingan Kriteria Klinik Surya Medika	62
Tabel 4.19 Matriks Perbandingan Kriteria Klinik Sartika	63
Tabel 4.20 Normalisasi Prioritas Kriteria Utama	63
Tabel 4.21 Normalisasi Perbandingan Berpasangan Sub-Kriteria	64
Tabel 4.22 Normalisasi Perhitungan Klinik Pratama	65

Tabel 4.23 Normalisasi Perhitungan Klinik Surya Medika	65
Tabel 4.24 Normalisasi Perhitungan Klinik Sartika	65
Tabel 4.25 hasil perhitungan indeks konsistensi	66
Tabel 4.26 hasil perhitungan indeks konsistensi	66
Tabel 4.27 Konsistensi rasio dari masing-masing responden	67
Tabel 4.28 Pengambilan Keputusan Kriteria prioritas	68
Tabel 4.29 Pengambilan Keputusan Sub-Kriteria prioritas	68
Tabel 4. 1 Pengambilan Keputusan Klinik Kesehatan Terbaik	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar kerangka pikir.....	30
Gambar 4.1 Proses Operasional Klinik	42
Gambar 4.2 Tata letak Klinik Pratama	45
Gambar 4.3 Tata Letak Klinik Pratama	45
Gambar 4.4 Tata Letak Klinik Sartika Lantai 1	45
Gambar 4.5 Tata Letak Klinik Sartika Lantai 2	46
Gambar 4.6 Manajemen rantai pasok klinik Pratama	48
Gambar 4.8 Manajemen rantai pasokan klinik Suraya Medika	49
Gambar 4.8 Manajemen Rantai Pasokan Klinik Sartika	49
Gambar 4.9 Struktur Hierarki	58
Lampiran 1 <i>Data Pra-penelitian Keluhan Pelanggan</i>	80
Lampiran 2 Kuisisioner	85
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner responden	97
Lampiran 4 Analisa data perhitungan dengan Metode AHP	120

DAFTAR PUSTAKA

- James, A. Fitzsimmons and Mona, J. Fitzsimmons. 2019. "*Service Management: Operations, Strategy, Information Technology Ninth Edition*". McGraw Hill Higher education: New York.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2013. "*Service Quality & Satisfaction*". Penerbit ANDI Yogyakarta
- Sarno, Riyanarto dan Irsyat Iffano. 2013. "*Sistem Manajemen Keamanan Informasi*". Penerbit ITSPress Surabaya.
- Yamit, Zulian. 2018. "*Manajemen Kualitas Produk & Jasa*". Penerbit EKONISIA Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta..
- Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: PT. Alfabeta.
- Prasetyo , Ady. 2015. "*Sistem Penunjang Keputusan Pemilihan Layanan Kesehatan dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) di Kabupaten Sidoarjo*". Laporan Hasil Penelitian Program Studi Teknik Informatika.
- Abdullah, M. Hasan dan Suwondo, Ampar Jaya. 2019. "*Evaluasi Dan Perbaikan Mutu Layanan Klinik Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode AHP-QFD*". Laporan Hasil Penelitian Teknik Industri.
- Hilyah Magdalena, Hadi Santoso dan Dita Meliansari. 2021. "*Faktor-Faktor Pendukung Keputusan Rujukan Pasien pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dengan metode Analytical Hierrarchy Process (AHP)*". Laporan Hasil Penelitian Program Studi Sistem Informasi Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.
- Dian Nur Sintawati dan Cinhya Bella. 2022. "*Penerapan Metode Ahp Dalam Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penilaian Rumah Sakit Terbaik Di Lampung Tengah (Studi Kasus: Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah)*".
- Sirajuddin, Annihlah, Shanti Kirana Anggraeni. 2021. "*Usulan peningkatan kualitas kinerja layanan kesehatan menggunakan integrasi metode balance scorecard, AHP, dan OMAX: Studi kasus Puskesmas Ciwandan*". Journal Industrial Servicess Vol. 7, No. 1.

Nanda Dimas Prayoga. 2018. “*Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Rumah Sakit Terbaik Di Asahan Menggunakan Metode Ahp (Analytical Hierarchy Process)*”. Jurnal STMIK ROYAL Kisaran.

Khalil Alimohammadzadeh, Mohammadkarim Bahadori and Fariba Hassani. 2016. “*Application of Analytical Hierarchy Process Approach for Service Quality Evaluation in Radiology Departments: A Cross-Sectional Study. Tehran University of Medical Sciences and Iranian Society of Radiology*”. Journal of Education and Health Promotion Vol. 3.

Mohammadkarim Bahadori, Ramin Ravangard , Maryam Yaghoubi, Khalil Alimohammadzadeh. 2014. “*Assessing the service quality of Iran military hospitals: Joint Commission International standards and Analytic Hierarchy Process (AHP) technique*”. Iran: Pusat Penelitian Manajemen Kesehatan.

Nasikh A.R., Eko Budi L., Dzakiyah W. 2021. “*Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Di Upt. Puskesmas Alun-Alun Gresik Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan AHP*”. Jurnal Sistem Dan Teknik Industri.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 4/2/2025

Kode : 2575863521

Nama : Yayenti Dita Rahmadani

NIM : 202010160311553

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : ANALISIS PENENTUAN KLINIK KESEHATAN TERBAIK DI KOTA
LAMONGAN

Persentase Plagiasi : 6%

Keterangan : **LULUS**

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

CS Dipindai dengan CamScanner

