

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SANSANI MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY* METODE *COSTUMER STATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memunculkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Program Teknik Industri

Oleh:

ANGGILISA SAPUTRI
NIM. 11950224792



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT SANSANI MENGGUNAKAN *SERVICE
QUALITY* METODE *COSTUMER SATISFACTION
INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***


TUGAS AKHIR

Oleh:

ANGGI LISA SAPUTRI
11950224792

Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 3 Juli 2024


Pembimbing I


Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
NIP. 199012222019032015

Pembimbing II


Suherman, S.T., M.T.
NIP. 198403012023211013

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau


Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

ny tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
didikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
yang wajar UIN Suska Riau.
sk sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT ANSANI MENGGUNAKAN SERVICE
QUALITY METODE COSTUMER SATISFACTION
INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)

TUGAS AKHIR

Oleh:

ANGGI LISA SAPUTRI
11950224792

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Ilmu Teknik Informatika dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 3 Juli 2024

Pekanbaru, 3 Juli 2024
Mengesahkan

Ketua Program Studi


Misra Harwati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002


Dr. Hidayono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Dr. M. Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.
Sekretaris I : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
Sekretaris II : Suherman, S.T., M.T.
Anggota I : Nazaruddin, S. S.T., M.T.
Anggota II : Muhammad Nur, S.T., M.Si.



menyampaikan dan menandatangani sumber:
penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Riau.
karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan dan hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh tugas akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan tugas akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak meruikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : 03/2024
Tanggal : 03 Juli 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Lisa Saputri
NIM : 11950224792
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 22 April 2001
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Sansani Menggunakan *Service Quality Metode Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 3 Juli 2024



Membuat Pernyataan,

Anggi Lisa Saputri
NIM.11950224792

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Mulyono dan Ibu Narsi. Terimakasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Kedua adikku, Anisa Ana Tasya dan Ashifa Nur Aini. Terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Sahabat dan teman-teman penulis. Tanpa dukungan dan bantuan kalian semua tidak mungkin penulis sampai disini. Terimakasih untuk canda, tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lalui bersama.
4. Terakhir, untuk saya sendiri, Anggi Lisa Saputri. Atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan Tugas Akhir ini. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena telah ikhlas dan tetap tegar dalam menjalani semuanya. Penulis bangga terhadap diri sendiri dan berharap kedepannya lebih berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

”Semakin dewasa kita akan menyadari, menjadi tenang ditengah keberisikan asumsi orang lain akan lebih menyenangkan. Kita jadi punya waktu untuk lebih menyayangi dan menghargai diri kita walau ga selamanya kita akan baik-baik saja. Jangan lupa untuk memberikan waktu dan ruang untuk mengisi cinta untuk dirimu sendiri”

(Dwi Handayani)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT atas limpah Rahmat, Karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Sansani Menggunakan *Service Quality* Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)***” sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sholawat serta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W.

Begitu banyak pihak yang terkait dalam membantu penulis dalam Menyusun laporan Tugas Akhir ini baik secara moril dan material. Untuk kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Bapak Nazaruddin, S. S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
Ibu Fitriani Surayya Lubis, M.Sc, dan Bapak Suherman S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk serta arahan yang sangat berharga bagi penulis selama mengerjakan laporan Tugas Akhir hingga laporan ini terselesaikan dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Nazaruddin, S. S.T., M.T., dan Bapak Muhammad Nur, S.T., M. Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membangun untuk laporan Tugas Akhir ini.

Bapak Prof. Fitra Lestari Norhiza, ST, M.Eng., Ph.D., selaku dosen Penasihat Akademik yang sangat berperan penting bagi penulis dari awal hingga akhir semester.

Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi guna menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

10. Petugas-petugas serta perawat yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis mendapatkan informasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

11. Terima kasih kepada orang tua tercinta yakni Bapak Mulyono dan Ibu Narsi yang telah membesarkan penulis dengan segala kasih sayang, cinta dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup penulis balas, dan untuk adik adik penulis yakni Anisa Ana Tasya dan Ashifa Nur Aini yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi untuk penulis. Terimakasih banyak untuk segalanya yang telah diberikan kepada penulis

12. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa Teknik Industri Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu satu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik maupun saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Pekanbaru, 15 Juli 2024
Penulis

Anggi Lisa Saputri
NIM. 11950224792



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, tanpa mengutip sumbernya.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X MENGGUNAKAN *SERVICE QUALITY* METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Anggi Lisa Saputri¹, Fitriani Surayya Lubis², Suherman³, Nazaruddin⁴, Muhammad Nur⁵

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

anggilisa1204@gmail.com¹, fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id^{2*}

*corresponding author

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang diperoleh adalah sebesar 76,435%, yang termasuk dalam kategori "Puas." Namun, masih terdapat sejumlah pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. Analisis lebih lanjut menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) mengungkapkan atribut-atribut yang memerlukan perhatian khusus. Atribut-atribut yang berada dalam Kuadran I diagram kartesius IPA, yang menunjukkan prioritas perbaikan, meliputi A2, A6, A12, A13, dan A15. Rekomendasi untuk perbaikan mencakup penambahan fasilitas seperti tempat air minum, area bermain anak, dan kursi cadangan untuk pasien yang mengantri. Selain itu, diperlukan perancangan SOP yang sesuai dengan jadwal dokter untuk menghindari bentrok jadwal, serta pelatihan rutin mengenai layanan unggul (*service excellence*) bagi tenaga medis dan staf rumah sakit. Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Rawat Jalan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Rumah Sakit X.

Abstract. *This study aims to evaluate customer satisfaction levels regarding outpatient services at X Hospital and identify areas needing improvement. Based on data processing results, the Customer Satisfaction Index (CSI) value obtained is 76.435%, which falls into the "Satisfied" category. However, a number of patients still feel dissatisfied with the services received, indicating the need for efforts to improve the quality of outpatient services. Further analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method reveals attributes requiring special attention. The attributes located in Quadrant I of the IPA Cartesian diagram, indicating priority for improvement, include A2, A6, A12, A13, and A15. Recommendations for improvement include adding facilities such as drinking water stations, children's play areas, and additional seating for waiting patients. Additionally, it is necessary to design SOPs aligned with doctors' schedules to avoid scheduling conflicts and to conduct regular training on service excellence for medical personnel and hospital staff. The implementation of these recommendations is expected to enhance patient satisfaction with outpatient services at X Hospital.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Outpatient Services, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, X Hospital.*



PENDAHULUAN

Rumah sakit memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kesehatan sangat berperan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas, sehingga apabila seseorang tidak dalam kondisi kesehatan yang baik, maka akan menghambat dan mengganggu aktivitas yang dilakukannya. Perkembangan ilmu kesehatan yang pesat saat ini menyebabkan meningkatnya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Untuk mencapai kepuasan pasien, bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami dan mengidentifikasi apa yang diinginkan oleh pasien (Mita, dkk., 2023).

Peningkatan kualitas menjadi faktor yang sangat penting dalam berbagai sektor bisnis. Terutama pada bidang jasa, keahlian dan pengetahuan terhadap pelanggan merupakan bagian penting dalam meningkatkan strategi pelayanan. Industri kesehatan merupakan salah satu sektor bisnis yang harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, para sektor industri kesehatan harus membangun fasilitas dengan berorientasi pada konsumen agar dapat bersaing. Kualitas adalah faktor yang sangat penting untuk membandingkan barang atau jasa yang memiliki nilai guna sesuai dengan keinginan (Akbar, dkk., 2023).

Kualitas layanan diukur dengan membandingkan kinerja suatu layanan dengan kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Apabila tingkat layanan yang diterima konsumen memenuhi atau melampaui harapan mereka, layanan tersebut dianggap berkualitas baik atau memadai. Perusahaan yang berhasil mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperoleh berbagai manfaat, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan, pencegahan churn (kehilangan pelanggan), berkurangnya sensitivitas pelanggan terhadap harga, pengurangan biaya kesalahan pemasaran, serta pengurangan biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya loyalitas pelanggan. (Kusuma, dkk., 2022).

Pelayanan dan kepuasan adalah dua hal yang saling terkait. Kepuasan memungkinkan konsumen untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan meningkat atau menurun. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika terdapat

hubungan positif antara konsumen dengan kualitas produk atau jasa yang disediakan oleh produsen. Kepuasan pasien merupakan indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi. Dengan adanya kepuasan pasien, dapat diketahui apakah pelayanan yang diterima pasien dari petugas atau tenaga kesehatan sesuai dengan harapan pasien atau tidak (Mita, dkk., 2023).

Penelitian dilakukan pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X Pekanbaru. Pada pelayanan rawat jalan, pasien harus melewati dua antrian, yaitu antrian untuk daftar pada poliklinik, dan antrian untuk dilayani. Pada pelayanan ini, masi terdapat beberapa keluhan yang menjadi pertimbangan bagi pasien. Rumah sakit X selalu ramai pasien sehingga rumah Sakit X harus meningkatkan Kualitas pelayanannya untuk mempertahankan pasien dan menimbulkan rasa aman dan nyaman.

Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama sebuah rumah sakit. Hal ini dikarenakan jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap. Sebelum pasien menjalani rawat inap, biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Sehingga kualitas pelayanan pada rawat jalan menjadi baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kinerja dan harapan pasien.

Berdasarkan hasil observasi awal menggunakan analisis *servqual* melalui kuesioner pendahuluan (Akbar, dkk., 2023); (Chandra dan Devy., 2019); (Jumariyah, dkk., 2021); (Mita, dkk., 2023) yang disebar ke 30 pasien atau pendamping yang pernah atau sedang menggunakan jasa Rumah Sakit X dalam selang waktu 3 Juni 2023 sampai 20 Juni 2023, maka terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, seperti kurangnya jumlah kursi tunggu, dokter yang tidak datang tepat waktu, Rumah sakit tidak membedakan pasien BPJS dan mandiri, dan petugas mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien. Dari beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien tersebut, oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat jalan perlu dilakukan, serta perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan harus diupayakan.

Dari beberapa keluhan pasien rawat jalan Rumah Sakit X beberapa pasien merasa tidak nyaman karena tidak dapat tempat duduk, beberapa pasien mengantri dipoli lain sehingga pasien tidak terdengar panggilan antrian.



Pendamping pasien juga memilih membawa pasien ke Rumah sakit karena tidak tersedia kamar dan tidak dapat mengatasi beberapa permasalahan seperti kecelakaan. Adapun misi Rumah Sakit X sebagai berikut:

Meningkatkan Kualitas manajemen dan Sumber daya manusia
 Memberikan Pelayanan profesional informatif dan mengutamakan kepuasan pasien
 Mengutamakan Kesejahteraan Karyawan
 Mengutamakan ikhlas dan santun sebagai kontrol utama dalam kualitas pelayanan
 Untuk meningkatkan misi Rumah Sakit X maka diperlukan penelitian si rawat jalan rumah sakit X. Pendekatan yang tepat untuk membantu rumah sakit dalam memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan analisis *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Jika interpretasi nilai CSI menunjukkan bahwa pelayanan kurang baik, maka metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diperlukan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diperbaiki (Chandra dan Devy, 2019).

Customer Satisfaction Index (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa, berupa persentase kinerja pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. CSI memiliki kelebihan yaitu mudah digunakan dan sederhana, serta memiliki sensitivitas dan reliabilitas yang tinggi. Setelah mengetahui nilai CSI, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang belum memuaskan agar dapat ditingkatkan. Atribut-atribut yang dinilai dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata kepentingan dan persepsi kepuasan. IPA memiliki keunggulan yaitu mudah dijelaskan, skalanya mudah dimengerti, dan biaya pelaksanaannya terjangkau (Akbar, dkk, 2023).

Kajian Pustaka

Jasa

Jasa merupakan tindakan atau kinerja penampilan yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak lain. Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan sesuatu. Jasa merupakan pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk jasa

merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam bisnis jasa, focus kepada pelanggan menjadi pilihan yang tepat untuk menjalankan aktivitas pemasaran.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan dari instansi kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan penegasan dari pasien bahwa asumsi yang dimilikinya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, atau asumsinya telah terpenuhi. Kepuasan pasien adalah level kepuasan pasien setelah membandingkan jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika pasien merasa puas, maka akan sangat mempengaruhi tindakanyang didasarkan pengalaman dan selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa lain (Aini dan Efi, 2020).

Menurut Kotler (2002) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa tidak puas, dan apabila kinerja sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sehingga perusahaan harus siap dan menciptakan dan mengelola strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memperoleh pelanggan yang lebih banyak agar dapat bersaing dan mempertahankannya. Adapun beberapa

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah semua karakteristik atau fitur dari sebuah produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dan Keller (2007), kualitas layanan harus dimulai dari pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan mencerminkan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan. Oleh karena itu, kualitas yang baik tidak ditentukan oleh sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau perusahaan, melainkan oleh bagaimana penilaian dilakukan dari sudut pandang persepsi pelanggan (Aini dan Efi, 2020).

Menurut Tjiptono (2005) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*)



dan jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan konsumen. Jasa yang dirasakan sebagai kualitas jasa yang ideal, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan buruk. Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Leonard dan Hanif,2023).

Service Quality

Metode *Service Quality (Servqual)* digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan atribut dari masing-masing dimensi. Dengan menghitung nilai *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan pelanggan, *Servqual* memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja mereka. Hasil evaluasi ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang mendapat nilai terendah dan kemudian mengambil langkah untuk perbaikan. *Servqual* terdiri dari dua tahap utama, yaitu penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan melalui penyebaran kuesioner di mana responden memberikan nilai bobot untuk kelima dimensi layanan. (Simatupang dan Wahyu, 2022).

Metode *Service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas jasa pelayanan. Metode *Service quality* dibagi menjadi dua bagian, adapun pembagian metode ini adalah sebagai berikut (Simatupang dan Wahyu, 2022).:

1. Bagian Ekspektasi

Berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.

2. Bagian Persepsi

Berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. *Customer Satisfaction Index* diukur berdasarkan atribut tertentu untuk mengukur loyalitas konsumen. *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk mengevaluasi tingkat kepuasan individu terhadap kinerja perusahaan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan evaluasi kinerja atribut-atribut tertentu. Supranto (2002) menjelaskan bahwa IPA menggunakan teknik untuk mengukur tingkat kepentingan dari atribut berdasarkan harapan pelanggan dan tingkat kepuasan dari pelaksanaannya. IPA mengelompokkan atribut-atribut ke dalam empat kuadran yang mencerminkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja, baik dari segi kepentingan maupun pelaksanaannya (Yudityawati, dkk, 2022).

Diagram Kartesius *I-P* memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut *user* sangat mempengaruhi kualitas, dan menentukan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan Sehingga dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemanfaatan atau penggunaan produk, jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap pelanggan (Nugrahanti dan Kelik,2020).

Sebelum membuat dan menganalisis kuadran IPA, langkah pertama adalah melakukan analisis tingkat kesesuaian. Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk menilai sejauh mana kinerja suatu atribut memenuhi harapan atau kepentingan pelanggan. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan rata-rata kinerja atribut dengan rata-rata kepentingan yang dimiliki oleh pelanggan, yang kemudian dinyatakan dalam bentuk persentase (Rusi,2022).

Langkah-Langkah Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis melakukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang digambarkan diagram *importance-performance* dimana sumbu x mewakili tingkat performansi/kinerja perusahaan sedangkan sumbu y mewakili tingkat kepentingan/ekspektasi pelanggan. Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi sedangkan pada sumbu mendatar (X) diisi dengan skor tingkat kinerja/realita (Jamariyah,dkk,2021).

METODE

Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan menjelaskan latar belakang penelitian ini, serta menetapkan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian. Selain itu, pendahuluan bermanfaat untuk memperoleh teori-teori yang menjadi dasar bagi pemahaman sistem yang diterapkan selama pelaksanaan penelitian ini. Observasi langsung dilakukan terhadap pasien atau pendamping pasien rawat jalan di RS Sansani.

Studi Literatur

Untuk mendukung pertanyaan penelitian dan perencanaan yang diperlukan, kumpulkan data atau informasi dengan mempelajari literatur. Untuk menjawab permasalahan penelitian ini, tujuan utama dari Studi literatur ini adalah untuk menambah jumlah referensi yang digunakan dalam pengolahan data. Analisis IPA dan CSI, teori kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan yang digunakan sebagai landasan studi.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan untuk menghimpun informasi yang diperlukan dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang dapat dipercaya guna mencapai kesimpulan dan hasil yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung melalui penggunaan wawancara. Orang yang menjadi pasien rawat jalan pada Rumah sakit Sansani akan menjadi orang yang diwawancarai. Sehingga akan didapatkan Data keinginan konsumen terhadap bentuk pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien

Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan meliputi informasi tentang profil perusahaan dan data yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan

secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder ini diperoleh dari pihak intern perusahaan yang berupa dokumen atau berkas yang ada.

Pengolahan Data

Setelah memperoleh data yang diperlukan, langkah berikutnya adalah melakukan pengolahan data menggunakan metode-metode yang telah ditetapkan untuk memecahkan permasalahan pada rumah sakit sansani. Proses pengolahan data ini mencakup langkah-langkah untuk mengolah data yang telah dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, tahapan yang digunakan untuk mengolah data adalah:

1. Melakukan perhitungan terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan dari hasil jawaban kuesioner kepentingan dan kinerja. Serta melakukan perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja pada pasien rawat jalan.
2. Sebelum mendapatkan nilai CSI, maka yang harus dilakukan adalah mencari nilai *Mean Importance Score, Mean Satisfaction Score, Weight Factor, Weight Score* dan nilai CSI. Dengan mendapatkan nilai CSI peneliti akan mendapat kesimpulan secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien pada pasien rawat jalan Ruman sakit Sansani.

Hasil nilai rata-rata tingkat kepuasan dan kinerja kemudian dijabarkan pada diagram *importance-performance* dan kemudian melakukan analisis atribut apa saja yang akan menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran A.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 90 sampel responden. Nilai r Tabel yang ditentukan adalah 0,1735 dengan nilai signifikan 0,05.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Kode atribut | Tingkat Kepentingan | | Status |
|--------------|---------------------|----------|--------|
| | r Tabel | r Hitung | |
| A1 | 0,1735 | 0,742 | Valid |
| A2 | 0,1735 | 0,778 | Valid |
| A3 | 0,1735 | 0,634 | Valid |
| A4 | 0,1735 | 0,823 | Valid |
| A5 | 0,1735 | 0,834 | Valid |

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | |
|-----|--------|-------|-------|
| A6 | 0,1735 | 0,747 | Valid |
| A7 | 0,1735 | 0,834 | Valid |
| A8 | 0,1735 | 0,821 | Valid |
| A9 | 0,1735 | 0,808 | Valid |
| A10 | 0,1735 | 0,883 | Valid |
| A11 | 0,1735 | 0,830 | Valid |
| A12 | 0,1735 | 0,832 | Valid |
| A13 | 0,1735 | 0,876 | Valid |
| A14 | 0,1735 | 0,855 | Valid |
| A15 | 0,1735 | 0,863 | Valid |
| A16 | 0,1735 | 0,902 | Valid |
| A17 | 0,1735 | 0,902 | Valid |
| A18 | 0,1735 | 0,866 | Valid |
| A19 | 0,1735 | 0,914 | Valid |
| A20 | 0,1735 | 0,889 | Valid |
| A21 | 0,1735 | 0,913 | Valid |

Tingkat Kepuasan

| Kode atribut | r Tabel | r Hitung | Status |
|--------------|---------|----------|--------|
| A1 | 0,1735 | 0,415 | Valid |
| A2 | 0,1735 | 0,637 | Valid |
| A3 | 0,1735 | 0,403 | Valid |
| A4 | 0,1735 | 0,355 | Valid |
| A5 | 0,1735 | 0,356 | Valid |
| A6 | 0,1735 | 0,442 | Valid |
| A7 | 0,1735 | 0,548 | Valid |
| A8 | 0,1735 | 0,585 | Valid |
| A9 | 0,1735 | 0,533 | Valid |
| A10 | 0,1735 | 0,611 | Valid |
| A11 | 0,1735 | 0,292 | Valid |
| A12 | 0,1735 | 0,446 | Valid |
| A13 | 0,1735 | 0,333 | Valid |
| A14 | 0,1735 | 0,263 | Valid |
| A15 | 0,1735 | 0,351 | Valid |
| A16 | 0,1735 | 0,315 | Valid |
| A17 | 0,1735 | 0,510 | Valid |
| A18 | 0,1735 | 0,613 | Valid |
| A19 | 0,1735 | 0,409 | Valid |
| A20 | 0,1735 | 0,341 | Valid |
| A21 | 0,1735 | 0,275 | Valid |

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Uji Reliabilitas

Kriteria suatu data dianggap reliabel menggunakan teknik ini jika nilai Cronbach's alpha (α) > 0,6. Dari Tabel 2, dapat disimpulkan

bahwa indeks kinerja dan tingkat harapan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0,6, sehingga dianggap reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| | Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------------|------------|
| Tingkat kepentingan | 0,980 | 21 |
| Tingkat kepuasan | 0,778 | 21 |

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahap selanjutnya dari pengolahan data pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X adalah mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). CSI digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepuasan

dari setiap variabel pernyataan tentang kualitas pelayanan.

Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) bertujuan untuk menentukan rata-rata tingkat kepentingan untuk

setiap atribut. Sedangkan Mean Satisfaction Score (MSS) digunakan untuk menghitung rata-rata kepuasan atau harapan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja yang dirasakan oleh pasien.

Contoh perhitungan nilai MIS dan MSS pada atribut A1 Ruang tunggu rapi, bersih, dan nyaman:

Rata-rata hasil keseluruhan nilai kepentingan dan kepuasan tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS

| Atribut | $\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$ | MIS | $\frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$ | MSS |
|--------------|------------------------------|---------------|------------------------------|--------------|
| A1 | 410 | 4,555 | 384 | 4,266 |
| A2 | 419 | 4,655 | 273 | 3,033 |
| A3 | 403 | 4,477 | 372 | 4,133 |
| A4 | 408 | 4,533 | 379 | 4,211 |
| A5 | 411 | 4,566 | 362 | 4,022 |
| A6 | 403 | 4,477 | 424 | 4,71 |
| A7 | 401 | 4,455 | 296 | 3,288 |
| A8 | 412 | 4,577 | 316 | 3,511 |
| A9 | 411 | 4,566 | 336 | 3,733 |
| A10 | 413 | 4,588 | 332 | 3,688 |
| A11 | 414 | 4,6 | 332 | 3,688 |
| A12 | 415 | 4,611 | 333 | 3,7 |
| A13 | 409 | 4,544 | 355 | 3,94 |
| A14 | 410 | 4,555 | 465 | 4,055 |
| A15 | 413 | 4,588 | 282 | 3,133 |
| A16 | 417 | 4,633 | 328 | 3,644 |
| A17 | 418 | 4,644 | 345 | 3,833 |
| A18 | 414 | 4,6 | 309 | 3,433 |
| A19 | 412 | 4,577 | 375 | 4,166 |
| A20 | 412 | 4,577 | 371 | 4,122 |
| A21 | 414 | 4,6 | 361 | 4,011 |
| Total | | 95,978 | | 80,32 |

Sumber: Pengolahan data 2024

Weight Factor (WF)

Pada langkah Weight Factor (WF) mencari nilai persentase nilai MIS pada setiap atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Pada langkah ini

menggambarkan persentase MIS untuk setiap atribut terhadap total MIS

Berikut merupakan rekapitulasi hasil perhitungan nilai Weight Factor (WF):

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai Weight Factor

| Atribut | Nilai MIS | Nilai WF (%) |
|---------|-----------|--------------|
| A1 | 4,555 | 4,745 |
| A2 | 4,655 | 4,85 |
| A3 | 4,477 | 4,664 |
| A4 | 4,533 | 4,722 |
| A5 | 4,566 | 4,757 |
| A6 | 4,477 | 4,664 |
| A7 | 4,455 | 4,631 |
| A8 | 4,577 | 4,768 |
| A9 | 4,566 | 4,757 |
| A10 | 4,588 | 4,78 |
| A11 | 4,6 | 4,792 |
| A12 | 4,611 | 4,804 |

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tidak diperdengarkan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-----|-------|-------|
| A13 | 4,544 | 4,734 |
| A14 | 4,555 | 4,475 |
| A15 | 4,588 | 4,78 |
| A16 | 4,633 | 4,827 |
| A17 | 4,644 | 4,838 |
| A18 | 4,6 | 4,792 |
| A19 | 4,577 | 4,768 |
| A20 | 4,577 | 4,768 |
| A21 | 4,6 | 4,792 |

Sumber: Pengolahan data 2024

Weight Score (WS)

Weight Score merupakan perkalian antara Weight Factor dengan rata-rata tingkat persepsi kepuasan (MSS).

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan Weight Score (WS):

Tabel 5. Rekapitulasi Nilai Weight Score

| Atribut | Nilai WF | Nilai MSS | Nilai WS |
|---------|----------|-----------|----------|
| A1 | 4,745 | 4,266 | 20,242 |
| A2 | 4,85 | 3,033 | 14,71 |
| A3 | 4,664 | 4,133 | 19,276 |
| A4 | 4,722 | 4,211 | 19,884 |
| A5 | 4,757 | 4,022 | 19,132 |
| A6 | 4,664 | 4,71 | 21,967 |
| A7 | 4,631 | 3,288 | 15,226 |
| A8 | 4,768 | 3,511 | 16,74 |
| A9 | 4,757 | 3,733 | 17,757 |
| A10 | 4,78 | 3,688 | 17,628 |
| A11 | 4,792 | 3,688 | 17,672 |
| A12 | 4,804 | 3,7 | 17,774 |
| A13 | 4,734 | 3,94 | 18,651 |
| A14 | 4,475 | 4,055 | 19,24 |
| A15 | 4,78 | 3,133 | 14,975 |
| A16 | 4,827 | 3,644 | 17,589 |
| A17 | 4,838 | 3,833 | 18,544 |
| A18 | 4,792 | 3,433 | 16,45 |
| A19 | 4,768 | 4,166 | 19,863 |
| A20 | 4,768 | 4,122 | 19,637 |
| A21 | 4,792 | 4,011 | 19,22 |
| Total | | | 382,177 |

Sumber: Pengolahan data 2024

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index dapat ditentukan dengan menjumlahkan seluruh skor terbobot dan membagi hasilnya dengan nilai skala maksimum. Customer Satisfaction Index diperlukan karena proses pengukuran kepuasan

pelanggan bersifat berkesinambungan. Nilai Customer Satisfaction Index dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori mulai dari tidak puas hingga sangat puas.

Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai Skor Rata-Rata

| Kode Atribut | $\sum xi$ Tingkat Kepuasan) | $\sum yi$ (Tingkat Kepentingan) | \bar{X} rata-rata Tingkat Kepuasan) | \bar{Y} (Rata-rata Tingkat Kepentingan) |
|--------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|---|
| A1 | 384 | 410 | 4,266 | 4,555 |
| A2 | 273 | 419 | 3,033 | 4,655 |
| A3 | 372 | 403 | 4,133 | 4,477 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

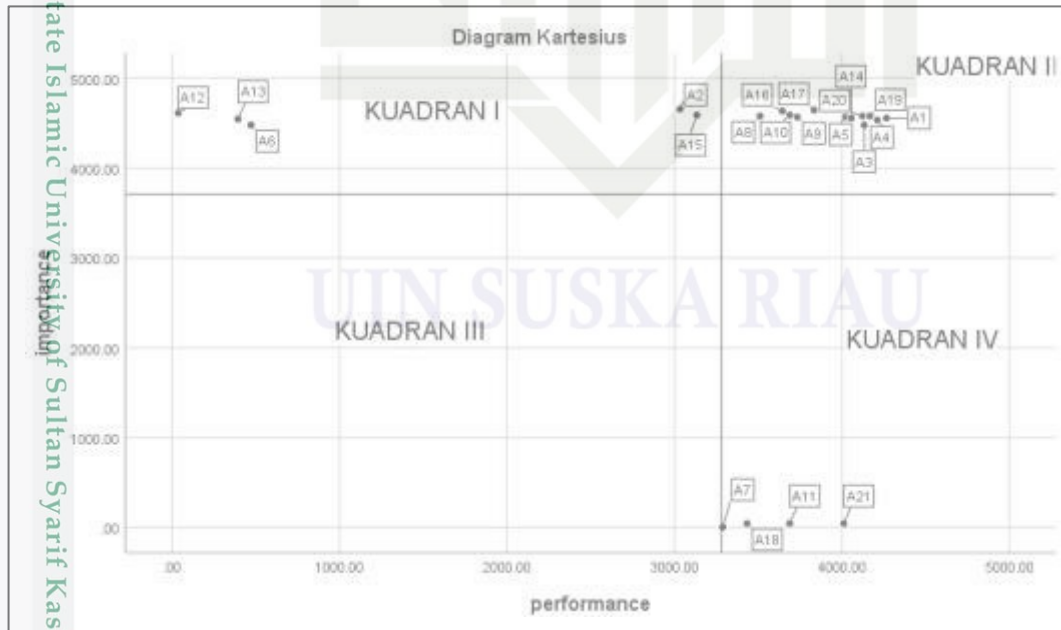
| | | | | |
|-------|-----|-----|-------|--------|
| A4 | 379 | 408 | 4,211 | 4,533 |
| A5 | 362 | 411 | 4,022 | 4,566 |
| A6 | 424 | 403 | 4,71 | 4,477 |
| A7 | 296 | 401 | 3,288 | 4,455 |
| A8 | 316 | 412 | 3,511 | 4,577 |
| A9 | 336 | 411 | 3,733 | 4,566 |
| A10 | 332 | 413 | 3,688 | 4,588 |
| A11 | 332 | 414 | 3,688 | 4,6 |
| A12 | 333 | 415 | 3,7 | 4,611 |
| A13 | 355 | 409 | 3,94 | 4,544 |
| A14 | 465 | 410 | 4,055 | 4,555 |
| A15 | 282 | 413 | 3,133 | 4,588 |
| A16 | 328 | 417 | 3,644 | 4,633 |
| A17 | 345 | 418 | 3,833 | 4,644 |
| A18 | 309 | 414 | 3,433 | 4,6 |
| A19 | 375 | 412 | 4,166 | 4,577 |
| A20 | 371 | 412 | 4,122 | 4,577 |
| A21 | 361 | 414 | 4,011 | 4,6 |
| Total | | | 80,32 | 95,978 |

Sumber: Pengolahan data 2024

Diagram Kartesius Importance Performance

Nilai skor rata-rata kepentingan dan kepuasan akan dijadikan sebagai titik koordinat pada tiap atribut pada diagram kartesius Importance Performance yang terbentuk dari garis perpotongan yang didapat dari rata-rata nilai skor rata-rata kepentingan dan kepuasan. Dari diagram kartesius Importance Performance

dapat diketahui pengelompokan atribut yang perlu diperbaiki dan atribut apa saja yang harus dipertahankan. Garis kuadran X adalah nilai rata rata \bar{X} dan garis kuadran Y adalah nilai rata rata \bar{Y} .



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance
Sumber: Pengolahan Data, 2024

Dari diagram kartesius tersebut dapat dilihat sebaran atribut-atribut yang terdapat pada kuadran kartesius yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Atribut yang terdapat pada Kuadran I adalah atribut dengan Kode A2, A6,A12,A13, dan A15. Pada kuadran ini pasien merasa atribut-atribut tersebut penting, tetapi kinerja pada

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rumah sakit X masih perlu dilakukan perbaikan.

Atribut yang terdapat pada kuadran II adalah atribut dengan kode A1, A3, A4, A5, A8, A9, A10, A14, A16, A17, A19, A20. Pada kuadran ini pasien merasa atribut-atribut tersebut penting dan kinerja pada rumah sakit sudah berada diatas rata-rata atau sedang dianggap memuaskan, sehingga diharapkan rumah sakit mempertahankan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II.

3. Atribut yang terdapat pada kuadran IV adalah atribut dengan kode A7, A11, A18, A21. Pada kuadran ini kinerja rumah sakit diatas rata-rata sehingga dianggap berlebihan.

Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I berdasarkan analisa diagram *Importance Performance* adalah atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan menjadi masukan perbaikan. Atribut –atribut yang harus dilakukan perbaikan terdapat pada tabel 7.

Tabel 7. Atribut pada Kuadran I

| Kode atribut | Atribut |
|--------------|--|
| A2 | Jumlah tempat duduk mencukupi |
| A6 | Tersedia fasilitas penunjang seperti air minum dan tempat bermain anak |
| A12 | Dokter dan petugas selalu ada dan siap saat dibutuhkan |
| A13 | Dokter dan petugas sabar dan telaten dalam melayani pasien |
| A15 | Petugas melayani dengan ramah dan professional |

PENUTUP
Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengoahan data yang telah dilakukan, terdapat kepuasan pelanggan yang masi tidak memuaskan dari pelayanan rawat jalan pada rumah sakit X. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 76,435 % dan nilai ini termasuk kedalam kriteria Puas. Hal ini berarti bahwa masih terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan, maka diperlukan penelitian untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan pada rumah sakit X.

Adapun atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat dari diagram kartesius *Importance Performance*. Atribut atribut yang terdapat pada Kuadran I adalah A2, A6, A12, A13, dan A15.

Adapun beberapa hal yang harus dilakukan untuk memperbaiki atau perbaikan terhadap atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah mengembangkan fasilitas dengan cara menambah fasilitas. Pada Rumah sakit X dapat menambah fasilitas tempat air minum dan area bermain anak, dan memberikan kursi cadangan agar pasien tidak berdiri saat mengantri, membuat perancangan SOP yang sesuai dengan jadwal dokter

sehingga tidak terjadi bentrok, dan lebih rutin mengadakan *training* mengenai *service excellence* untuk tenaga medis atau *staff* rumah sakit.

Saran

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit X. Pertama, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien, misalnya melalui survei atau wawancara mendalam dengan pasien yang merasa tidak puas. Selanjutnya, peningkatan fasilitas di area rawat jalan seperti tempat air minum, area bermain anak, dan kursi cadangan agar pasien tidak perlu berdiri saat mengantri sangat diperlukan. Pengembangan dan implementasi SOP (Standard Operating Procedures) yang lebih baik, terutama yang berkaitan dengan jadwal dokter, juga penting untuk menghindari bentrok dan memastikan pelayanan yang lebih efisien. Selain itu, mengadakan pelatihan rutin mengenai *service excellence* bagi tenaga medis dan staf rumah sakit akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan interaksi dengan pasien. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis*, perlu juga difokuskan pada atribut yang berada di Kuadran I yaitu A2, A6, A12, A13, dan A15, karena area ini memiliki kepentingan tinggi namun kinerja masih rendah



sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, diharapkan rumah sakit X dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap dan memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Y., & Efi, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. 9(2)
- Ambar, I. A., Teuku, A. B., & Renny, R. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis*. *Journal of System Engineering and Management*. 2(1). 30-39
- Ananda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1). 179-188
- Amin, N. F., Sabaruddin, G., & Kamaluddin A. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*. 14(1). 15-31
- Chandra, T., & Devy, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 7(2). 125-139
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: *Literature Review*. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114
- Gardiarini, P., dkk. (2020). Analisis Kepuasan Siswa SMK Negeri 4 dan SMK Pancadarma di Balikpapan Terhadap Layanan Kantin Sekolah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (csi)
- Hakim, R., Ika, M., & Wiwin, Y. (2021). Validitas dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. 4(4). 263-268
- Harmadji, D. E., dkk. (2022). “*Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)* . Get

Press. Hal. 35

- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS
- Jumariyah, S. N., Nuzulia, K., & Novi, M. (2021). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Rawat Inap untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV).
- Kusuma, F. A., Said, S. A., & Elly, I. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual*, *Customer satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Jurnal on Education*. 5(1). 1431-1441
- Leonard, M., & Hanif, M. A. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*. 1(1). 54-67
- Mita., Fajar, K., & Fitri, K. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*. 1(1). 181-193
- Nugrahanti, F., dan Kelik, S., (2020). Analisa Penerapan Pendekatan *Importance Performance Analisis* (IPA) Terhadap Kepuasan Pengunjung Website Universitas PGRI Madiun. Hal. 443-450
- Putri, K. A., & Dina, S. (2021). Efektivitas Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap dalam Menunjang Kualitas Laporan di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung. *Jurnal Inovasi Pendidikan*. 2(3). 909-916
- Rusi, I., (2022). Evaluasi Kebergunaan *E-Learning* Menggunakan Dimensu *Usability* dan Metode *Importance Performance Analisis* (IPA). *Jurnal Sistem Informasi*, Vol.4 No.2 Hal. 132-143.
- Sarasabella, N., & Sumiati. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGVC) di PT. Ustegra. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. 2(2).



Simatupang, R. Y., & Wahyu, J. K. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* pada Restoran Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*. 4(1). 70-87

Sakurron, F. D., dkk. (2022). Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *E-Proceeding of Management*. 9(2). 307- 313

Yedityawati, D. K., dkk, (2022). Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Pasien Rawat Jalan RS “X”. *Bussiness and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*. 685-697Fu, Q., Abdul Rahman, AA, Jiang, H., Abbas, J. dan Comite, U. (2022), “Rantai pasokan berkelanjutan dan kinerja bisnis: dampak strategi, desain jaringan, sistem informasi, dan struktur organisasi”, *Keberlanjutan*, Jil. 14 No.3, hal. 1080

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

LETTER OF ACCEPTANCE

No.165/JIUBJ-LPPM/VI/2024

Dengan ini Pengelola **Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi** dengan ISSN 2549-4236 (Online) dan ISSN 1411-8939 (Cetak) memberitahukan bahwa naskah anda dengan identitas:

Judul : **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Penulis : **Anggi Lisa Saputri¹, Fitriani Surayya Lubis², Suherman³, Nazaruddin⁴, Muhammad Nur⁵**

Institusi : *Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau*

Correspondence email : anggilisa1204@gmail.com¹, fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id^{2*}

Telah memenuhi kriteria publikasi di **Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (JIUBJ)** dan dapat kami **Terima** sebagai bahan naskah untuk Penerbitan Jurnal pada **Volume 24 Nomor 2, Juli 2024**.

Untuk menghindari adanya duplikasi terbitan dan pelanggaran etika publikasi ilmiah terbitan berkala, kami berharap agar naskah/artikel tersebut tidak dikirimkan dan dipublikasikan ke penerbit/jurnal lain.

Demikian surat ini disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Jambi, 28 Juni 2024
Section Editor

R. Adisetiawan, SE, MM