

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara langsung ke pada pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I. Pengumpulan data untuk data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini berupa profil Klinik Paratama Annisa Medika I, struktur organisasi dan visi-misi dari Klinik Pratama Annisa Medika I. Selain itu teknik pengumpulan data juga dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I.

4.1.1 Profil Perusahaan

Klinik Annisa Medika 1 didirikan untuk menjawab kebutuhan kesehatan di tingkat dasar. Klinik ini berawal dari Balai Pengobatan yang berdiri sejak Tahun 1998 yang berlokasi di JL. Garuda No. 66 Pekanbaru. Tahun 2004 Balai Pengobatan (BP) berubah menjadi Rumah Bersalin (RB) & Balai Pengobatan (BP) Annisa Medika dan kemudian Tahun 2011 menjadi Rumah Sakit Bersalin Annisa (RSB Annisa).

Sejak Tahun 2005 BP Annisa Medika sudah bekerja sama dengan PT. ASKES untuk melayani Rawat Jalan Tingkat Pertama pasien Askes dan setelah menjadi RSB Annisa Kerjasama tersebut tetap berlanjut. Untuk bisa lanjut menjadi Provider BPJS maka BP Annisa Medika harus mempunyai kelembagaan tersendiri dan akhirnya dipisahkan dari induknya mulai Desember 2014. Klinik Annisa Medika 1 berpindah lokasi ke Jl. Garuda No. 35 A-B Tangkerang Tengah Pekanbaru.

Kehadiran Klinik Annisa Medika 1 dengan Motto "Mendampingi Sedekat Sahabat" menjadi budaya untuk selalu melayani dan mendampingi pelanggan baik untuk pengobatan dan konsultasi serta persalinan dengan memberikan kenyamanan

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.

dan kedekatan layaknya sahabat tanpa melupakan faktor keamanan dan keselamatan.

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.



Gambar 4.1 Klinik Pratama Annisa Medika I
(Sumber: Klinik Pratama Annisa Medika I)

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi dari Klinik Pratama Annisa Medika I adalah sebagai berikut:

1. Visi

Menjadi klinik pilihan terbaik melalui pelayanan kesehatan berkualitas dan berbasis syari'ah.

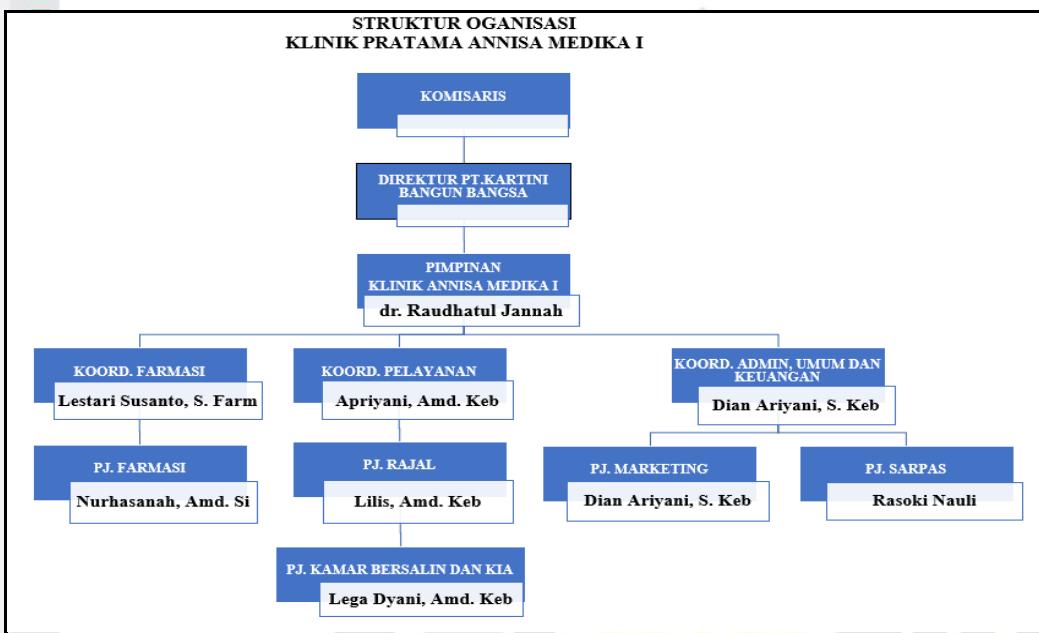
2. Misi

- a. Memberikan pelayanan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pelanggan.
- b. Membangun sumber daya insani yang professional dan bertaqwah.
- c. Menjadikan semua kegiatan pelayanan bernalih ibadah.
- d. Memberikan produk layanan yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Klinik Pratama Annisa Medika I disusun secara sistematis untuk mendukung efektifitas dan efisien dalam pelayanan kesehatan.

Struktur organisasi ini terdiri dari satu Komisaris dan Direktur PT. Kartini Bangun Bangsa sebagai penanggung jawab utama. Operasional klinik dipimpin oleh dr. Raudhatul Jannah selaku pimpinan dari Klinik Pratama Annisa Medika I, serta dibantu oleh *Advance Team* dan *Operational Support Team*. Di bawah pimpinan terdapat beberapa koordinator serta penanggung jawab (PJ) dari masing-masing setiap bidangnya. Adapun struktur organisasi pada Klinik Pratama Annisa Medika I adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Annisa Medika I
(Sumber: Klinik Pratama Annisa Medika I)

4.4 Demografi Responden

Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner kepada 68 responden yang memenuhi kriteria pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I. Kriteria respondennya yaitu pasien yang sudah pernah berkunjung ke Klinik Pratama Annisa Medika I minimal 1x kunjungan dalam waktu 6 bulan terakhir. Jenis demografi yang dikumpulkan mencakup usia, jenis kelamin, pekerjaan dan terakhir berkunjung ke Klinik Annisa Medika I.

4.4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel di bawah ini:

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.

Tabel 4.1 Data Responden Bersarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	28	41
Perempuan	40	59
Total	68	100

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Menunjukkan data yang tercantum pada tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden perempuan memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan laki-laki, dengan frekuensi sebanyak 40 orang atau 59%. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 28 orang dengan 41%.

4.1.4.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18 - 28	25	37
29 - 39	17	25
40 - 50	13	19
51 - 61	9	13
62 - 72	4	6
Total	68	100

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Dari data pada tabel 4.2, terlihat bahwa frekuensi usia (18-28) tahun yaitu 25 dengan persentase 37%, usia (29-39) yaitu 17 dengan persentase 25%, usia (40-50) yaitu 13 dengan persentase 19%, usia (51-61) yaitu 9 dengan persentase 13%, dan usia (62-72) yaitu 4 dengan persentase 6%.

4.1.4.3 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada tabel dibawah ini:

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.

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	7	10
Irt	26	38
Wiraswasta	12	18
Guru	5	7
Pns	8	12
Mahasiswa	5	7
Dll	5	7
Total	68	100

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa frekuensi pekerjaan ibu rumah tangga (IPT) yaitu 26 dengan persentase 38%, wiraswasta yaitu 12 dengan persentase 18%, guru yaitu 5 dengan persentase 7%, PNS yaitu 8 dengan persentase 12%, mahasiswa yaitu 5 dengan persentase 7% dan untuk dll frekuensinya 5 dengan persentase 7%.

4.1.4.4 Demografi Responden Berdasarkan Terakhir Berkunjung ke Klinik

Demografi responden terakhir kunjungan ke Klinik, deskripsi karakteristik responden disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Terakhir Kunjungan

Terakhir Kunjungan	Frekuensi	Persentase (%)
1 Bln	28	41
3 Bln	24	35
6 Bln	16	24
Total	68	100

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Mengacu pada tabel 4.4, dapat diketahui frekuensi terakhir kunjungan pada satu bulan terakhir yaitu 28 dengan persentase 41%, tiga bulan terakhir yaitu 24 dengan persentase 35% dan enam bulan terakhir yaitu 16 dengan persentase 24%, jumlah responden keseluruhan yaitu 68 responden.

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.

4.1.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan setelah penyusunan dan penyebaran kuesioner kepada responden. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara akurat. Proses uji dilakukan dengan bantuan *software* SPSS versi 21.

4.1.5.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian yang telah dilakukan. Validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi hasil pernyataan dalam kuesioner yaitu apabila t hitung $>$ t tabel. Jika t hitung $>$ t tabel maka kuesioner di nyatakan valid namun sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun hasil uji validitas dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Pernyataan	t hitung	t tabel (0,05 dan $df = N - 2$)	Keterangan
P1	0,630	0,238	Valid
P2	0,729	0,238	Valid
P3	0,693	0,238	Valid
P4	0,579	0,238	Valid
P5	0,781	0,238	Valid
P6	0,758	0,238	Valid
P7	0,737	0,238	Valid
P8	0,713	0,238	Valid
P9	0,753	0,238	Valid
P10	0,678	0,238	Valid
P11	0,799	0,238	Valid
P12	0,741	0,238	Valid
P13	0,729	0,238	Valid
P14	0,540	0,238	Valid
P15	0,600	0,238	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Pernyataan	t hitung	t tabel (0,05 dan df = N - 2)	Keterangan
P16	0,688	0,238	Valid
P17	0,586	0,238	Valid
P18	0,465	0,238	Valid
P19	0,627	0,238	Valid
P20	0,536	0,238	Valid
P21	0,604	0,238	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Menurut data pada tabel 4.5, untuk mengetahui nilai t tabel yaitu dengan rumus $df = N - 2$, responden yang di uji pada pengujian validitas ini yaitu berjumlah 68 responden, kemudian t tabel yang di dapat adalah $df = 68 - 2 = 66$, untuk jumlah 66 responden maka t tabel yaitu 0,238 dengan nilai signifikan yang di gunakan 0,05. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung dari semua pernyataan lebih besar dari nilai t tabel yaitu semua pernyataan yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk instrumen penelitian.

4.1.5.2 Uji Reliabilitas

Bertujuan untuk menilai tingkat kepercayaan suatu instrumen dalam menghasilkan data yang stabil pada kuesioner untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang dapat digunakan dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas di katakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* melebihi 0,60 maka maka kuesioner dianggap reliabel, artinya jawaban responden menunjukkan konsistensi. Sebaliknya jika nilai *cronbach's alpha* di bawah 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada tabel:

Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
P1	0,932	0,6	Reliabel
P2	0,932	0,6	Reliabel
P3	0,932	0,6	Reliabel

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas (Lanjutan)

Pernyataan	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
P4	0,932	0,6	Reliabel
P5	0,932	0,6	Reliabel
P6	0,932	0,6	Reliabel
P7	0,932	0,6	Reliabel
P8	0,932	0,6	Reliabel
P9	0,932	0,6	Reliabel
P10	0,932	0,6	Reliabel
P11	0,932	0,6	Reliabel
P12	0,932	0,6	Reliabel
P13	0,932	0,6	Reliabel
P14	0,932	0,6	Reliabel
P15	0,932	0,6	Reliabel
P16	0,932	0,6	Reliabel
P17	0,932	0,6	Reliabel
P18	0,932	0,6	Reliabel
P19	0,932	0,6	Reliabel
P20	0,932	0,6	Reliabel
P21	0,932	0,6	Reliabel

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas di atas, maka diketahui nilai *Cronbach's Alpha* (α) pada setiap pernyataan yaitu 0,932. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya semua pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian ini reliable atau konsisten sehingga dapat digunakan untuk instrumen penelitian karena nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,60.

4.1 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah tahap yang memiliki peranan utama dari proses penelitian yang bertujuan untuk menganalisa data yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden agar dapat memberikan gambaran yang akurat dalam tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I.

4.2.1 Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner NPS

Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan 21 pernyataan yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap aspek-aspek

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.

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

pelayanan yang ada di Klinik Pratama Annisa Medika I. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala *likert* 0-10. Dari seluruh data yang telah dikumpulkan diolah untuk memperoleh rata-rata skor masing-masing responden. Nilai rata-rata ini yang akan digunakan sebagai dasar untuk mengklasifikasi responden kedalam kategori *promoter*, *passive* dan *detactore* sesuai dengan metode *Net Promoter Score* (NPS). Rekapitulasi lengkap dari hasil pengisian kuesioner yaitu disajikan dalam lampiran F-1.

4.2.2 Rata-Rata Skor Responden

Perhitungan rata-rata skor kepuasan dari masing-masing responden, maka skor dari rata-rata ini diperoleh dengan cara menjumlahkan skor dari 21 pernyataan setiap respondennya kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan pada kuesioner. Nilai rata-rata skor responden ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan keseluruhan responden terhadap layanan yang telah diberikan oleh klinik. Adapun rekapitulasi rata-rata skor responden yaitu disajikan dalam lampiran G-1.

4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Skor NPS

Pengelompokan skor responden ini dimasukkan kedalam setiap kategori pada metode *Net Promoter Score* (NPS). Klasifikasi dilakukan untuk mengetahui tingkat loyalitas kepuasan layanan pasien terhadap layanan di Klinik Pratama Annisa Medika I. Pengelompokan skor responden pada metode *Net Promoter Score* (NPS) dibagi menjadi tiga bagian, yaitu responden yang memberikan skor 9-10 “*promoter*”, responden yang memberikan skor 7-8 “*passive*” dan responden yang memberikan skor 0-6 “*detactor*”. Adapun pengelompokan skor responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7 Pengelompokan Skor Responden

Kategori	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Promoter	9 – 10	60	88

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Tabel 4.7 Pengelompokan Skor Responden (Lanjutan)

Kategori	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)
Passive	7 – 8	8	12
Detractor	0 - 6	0	0
Total		68	100

(Sumber: Pengolahan Data, 2025)

Berdasarkan tabel 4.7 pengelompokan skor responden diatas, maka pada kategori *promoter* dengan skor 9-10 terdapat 60 responden dengan persentase 88%, untuk kategori *passive* dengan skor 7-8 terdapat 8 responden dengan persentase 12% dan kategori *detactor* dengan skor 0-6 terdapat 0 responden dengan persentase 0%.

4.2.4 Perhitungan Nilai *Net Promoter Score* (NPS)

Perhitungan nilai pada metode *Net Promoter Score* (NPS) yaitu sebagai indikator utama untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I. Perhitungan nilai *Net Promoter Score* (NPS) di formulasikan dari hasil $\sum \text{promoter}\%$ di kurangi dengan hasil $\sum \text{detactor}\%$ berdasarkan skor akhir dari masing-masing responden. Nilai pada perhitungan NPS ini yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana layanan pada klinik dapat direkomendasikan oleh pasien kepada yang lain. Adapun rumus dari metode *Net Promoter Scor* (NPS) adalah sebagai berikut:

$$\text{NPS} = \% \text{Promotor} - \% \text{Detractor}$$

Rumus NPS itu dimana diperoleh dari $\% \text{promoter}$ yaitu merukan responden yang memberikan nilai skor (9-10) sedangkan untuk $\% \text{detactor}$ merupakan responden yang memberikan nilai skor (0-6). Dari hasil pengelompokan skor responden sebelumnya, bahwa jumlah dari *promoter* yaitu 60 responden dengan persentase 88% sedangkan untuk jumlah dari *detactor* yaitu 0 responden dengan persentase 0%. Adapun perhitungan dari nilai *Net Promoter Score* (NPS) adalah sebagai berikut:

$$\text{NPS} = 88\% - 0\% = 88\%$$

Dari hasil perhitungan maka dapat diperoleh nilai *Net Promoter Score* (NPS) sebesar 88%, yaitu menunjukkan bahwa kebanyakan pasien berada dalam kategori *promoter* dan sangat merekomendasikan Klinik Pratama Annisa Medika I kepada teman maupun keluarga.

4.2.5 Perancangan strategi Peningkatan Layanan Pasien di Klinik Pratama Annisa Medika 1

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS) yaitu 88%. yang termasuk dalam kategori sangat direkomendasikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dan memiliki loyalitas tinggi terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini menjadi potensi penting bagi klinik untuk tidak hanya mempertahankan mutu layanan, tetapi juga mengembangkan strategi berbasis loyalitas pasien.

Strategi peningkatan layanan dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada perbaikan internal kualitas pelayanan, tetapi juga pada bagaimana klinik dapat memanfaatkan pasien yang loyal sebagai agen promosi (*promoter*) untuk menarik calon pasien baru. Pendekatan ini selaras dengan konsep *Net Promoter Score (NPS)* yang menekankan pentingnya memaksimalkan pengalaman positif pelanggan agar bersedia merekomendasikan layanan secara sukarela.

Adapun perancangan strategi yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan pasien loyal sebagai agen promosi

Pasien yang termasuk kategori *promoter* (memberi skor 9–10) dijadikan mitra promosi melalui pendekatan *word of mouth marketing*. Klinik dapat memberikan penghargaan berupa hadiah kecil atau layanan prioritas sebagai bentuk apresiasi bagi pasien yang aktif merekomendasikan layanan kepada orang lain.

2. Peningkatan dan Pemeliharaan Kualitas Pelayanan

Menjaga konsistensi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu tunggu, serta sikap ramah tenaga medis agar kepuasan pasien tetap tinggi dan kepercayaan terus meningkat.

3. Penguatan Hubungan dengan Pasien

Membangun komunikasi dua arah melalui pengingat jadwal pemeriksaan, tanggapan terhadap saran, dan program loyalitas yang sederhana untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien.

Melalui penerapan strategi tersebut, Klinik Pratama Annisa Medika I dapat mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi sekaligus memperluas promosi layanan secara alami. Pasien yang puas tidak hanya menjadi pengguna layanan, tetapi juga berperan sebagai duta promosi klinik yang efektif dan berkelanjutan.

- 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.

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh berdasarkan dua jenis sumber yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung ke Klinik Pratama Annisa Medika I dan kepada para pasien, serta penyebaran kuesioner dengan 21 pernyataan yang menggunakan skala 0-10. Dari hasil perhitungan diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden.

5.1.1 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mengacu pada tabel 4.1 Data demografi responden berdasarkan jenis kelamin, maka mayoritas responden yang mengisi kuesioner yaitu perempuan sebanyak 40 orang dengan persentase 59%, sedangkan laki-laki sebanyak 28 orang dengan persentase 41%. Perbedaan ini menunjukkan bahwasanya pasien perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan di Klinik Pratama Annisa Medika I dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini dapat disebabkan karena perempuan umumnya memiliki tingkat kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga. Namun dari perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang berkunjung ke Klinik Pratama Annisa Medika I tidak menjadikan perbandingan antara responden perempuan maupun responden laki-laki, hanya saja ini sebagai partisipasi dari kesediaan responden untuk mengisi kuesioner ini.

5.1.2 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Usia

Mengacu pada tabel 4.2 Data demografi responden berdasarkan usia terlihat bahwa kelompok usia 18-28 tahun merupakan responden yang lebih banyak berkunjung ke Klinik Pratama Annisa Medika I, yaitu sebanyak 25 orang dengan persentase 37%. Hal ini karena pasien yang rentang usia muda cenderung memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi serta lebih aktif untuk memanfaatkan layanan medis di klinik. Pada kelompok usia 29-39 tahun usia 40-50 tahun menunjukkan

- 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.

jumlah yang cukup signifikan. Pasien pada rentang usia dewasa dan paruh baya tetap memiliki kebutuhan layanan kesehatan, terutama untuk pemeriksaan rutin atau pun pengobatan penyakit ringan. Kelompok usia 50 tahun ke atas memiliki jumlah paling sedikit karena pasien lansia cenderung memilih layanan kesehatan fasilitas yang lengkap seperti rumah sakit atau puskesmas.

5.1.3 Analisa Demografi Berdasarkan Pekerjaan

Mengacu pada tabel 4.3 hasil data demografi responden berdasarkan pekerjaan terdapat beberapa macam pekerjaan yang telah diberikan dari responden berdasarkan penyebaran kuesioner. Pekerjaan responden yang telah diolah maka terdapat tujuh macam pekerjaan pada responden. Responden yang lebih banyak dari hasil data demografi responden berdasarkan pekerjaan maka ibu rumah tangga (IRT) lebih banyak berkunjung ke Klinik dan bersedia untuk mengisi kuesioner yaitu 26 orang dengan persentase 38%. Hal ini karena ibu rumah tangga (IRT) memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Kelompok pekerjaan wiraswasta yaitu 12 orang dengan persentase 18%. Karena pekerjaan wiraswasta memiliki waktu yang lebih bebas dan dapat menyesuaikan waktunya untuk berkunjung ke Klinik. Kelompok pekerjaan PNS 8 orang dengan persentase 12% dan guru sebanyak 5 orang dengan persentase 7%, meskipun memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang tinggi, namun keterbatasan waktu akibat pekerjaan yang padat. Kelompok pelajar sebanyak 7 orang dengan persentase 10% dan mahasiswa sebanyak 5 orang dengan persentase 7% menunjukkan bahwa pasien yang muda tetap memanfaatkan layanan di klinik.

5.1.4 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Terakhir Berkunjung ke Klinik

Mengacu pada tabel 4.4 Data Demografi responden berdasarkan terakhir kunjungan ke klinik maka terdapat tiga jumlah kunjungan terakhir ke klinik yaitu 1 bulan, 3 bulan dan 6 bulan terakhir. Untuk data terakhir kunjungan ini maka dapat diketahui seberapa sering responden tersebut berkunjung ke klinik dalam jangka bulan. Pada responden yang berkunjung 1 bulan terakhir biasanya responden yang melakukan *check up* rutin ke klinik yaitu sebanyak 28 responden dengan

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.

percentase 41%, sedangkan responden yang berkunjung ke klinik 3 bulan terakhir maka kemungkinan besar juga termasuk responden yang melakukan *check up* rutin ataupun responden yang baru sakit maka jumlah frekuensinya 24 responden dengan persentase 35% dan untuk kunjungan yang 6 bulan terakhir maka responden tersebut jarang sekali untuk berkunjung dengan frekuensi 16 responden dengan persentase 24%.

5.1.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan data hasil pengisian kuesioner menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 21. Pada pengujian validitas maka hasil yang di dapatkan yaitu semua pernyataan yang ada pada kuesioner dinyakatakan valid, karena hasil dari $r_{hitung} > r_{tabel}$, di mana r_{tabel} yang di gunakan adalah 0,238 yang di dapatkan dari hasil perhitungan $df = 68 - 2 = 66$ responden, dan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,932, yang melebihi standar minimal 0,60.

5.2 Analisa Pengolahan Data

Pengolahan data digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan pasien. Kuesioner yang telah disebarluaskan terdiri dari 21 pernyataan dimana mencerminkan aspek-aspek pelayanan pada klinik. Namun pada kuesioner penelitian sebelumnya yang tidak memiliki pertanyaan utama terhadap metode *Net Promoter Score* (NPS) maka penelitian ini digunakan pendekatan alternatif dengan cara menghitung rata-rata skor dari seluruh pernyataan yang telah dijawab oleh responden.

5.2.1 Analisa Rekapitulasi Pengisian Kuesioner NPS

Rekapitulasi pengisian kuesioner metode NPS ini dilakukan setelah kuesioner disebarluaskan kepada responden. Setelah itu hasil skor yang telah di berikan oleh responden di kumpulkan dan direkap menggunakan Ms.excel.

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.

5.2.2 Rata-Rata Skor Responden

Perhitungan rata-rata skor responden ini dapatkan dari penjumlahan total skor yang diberikan responden setelah pengisian kuesioner. Pada kuesioner penelitian NPS ini menggunakan pernyataan tentang pelayanan yang ada di Klinik Pratama Annisa Medika I, namun kuesioner penelitian NPS ini tidak terdapat pernyataan utama dari metode NPS sendiri, namun masih bisa untuk di perhitungkan ke dalam metode NPS dengan menjumlahkan total skor penilaian NPS masing-masing responden yaitu dari 0-10, kemudian total tersebut di rata-ratakan dan dibulatkan agar mendapatkan hasil skor sesuai dengan penilaian metode NPS.

5.2.3 Analisa Klasifikasi Responden Berdasarkan Skor NPS

Pengelompokan skor responden pada metode *Net Promoter Score* (NPS) terbagi menjadi tiga kategori yaitu untuk mengetahui tingkat loyalitas kepuasan layanan pasien yang ada di Klinik Pratama Annisa Medika I. Tiga kategori dalam pengelompokan metode NPS ini adalah *promoter* yaitu responden yang memberikan skor (9-10) maka responden tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh klinik, *passive* yaitu responden yang memberikan skor (7-8) dengan kategori netral atau biasa saja dan yang terakhir adalah *detractor* yaitu responden yang memberikan skor (0-6) dimana responden itu merasa tidak puas dan tidak akan merekomendasikan kepada teman atau keluarganya. Hasil perhitungan dari klasifikasi responden berdasarkan pengelompokannya yaitu 60 responden termasuk *promoter* dengan persentase 88%, 8 responden termasuk *passive* dengan persentase 12% dan untuk *detractor* responden tidak ada memilih. Langkah ini dilakukan dengan alasan bahwa masing-masing pernyataan dalam kuesioner mewakili aspek pelayanan klinik yang berkontribusi terhadap persepsi keseluruhan pasien. Oleh karena itu, rata-rata dari skor semua pernyataan dinilai mampu mewakili tingkat kepuasan umum pasien dan digunakan sebagai dasar klasifikasi dalam NPS.

5.2.4 Analisa Perhitungan Nilai *Net Promoter Score* (NPS)

Setelah melakukan pengelompokan maka dilakukan perhitungan nilai NPS.

Nilai NPS ini menggunakan rumus standar yaitu adalah sebagai berikut :

$$NPS = \%Promotor - \%Detractor$$

Dari hasil pengelompok sebelumnya maka untuk perhitungan NPS bisa dilakukan dengan mengambil nilai *%promoter* di kurangi nilai *%detractor*. Maka didapatkan perhitungan nilai NPS adalah sebagai berikut:

$$NPS = 88\% - 0\% = 88\%$$

Dengan nilai NPS sebesar 88%, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Klinik Pratama Annisa Medika I berada dalam kategori sangat baik. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien melalui pendekatan *Net Promoter Score* (NPS).

5.2.5 Analisa Perancangan strategi Peningkatan Layanan Pasien di Klinik Pratama Annisa Medika 1

Hasil pengukuran kepuasan menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS) menunjukkan bahwa Klinik Pratama Annisa Medika I memperoleh nilai 88%, termasuk kategori sangat direkomendasikan. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dan memiliki loyalitas tinggi terhadap layanan klinik. Analisis menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan tidak hanya difokuskan pada perbaikan kualitas internal, tetapi juga diarahkan pada penguatan hubungan dengan pasien loyal (*promoter*).

Pasien yang telah memiliki pengalaman positif dapat didorong menjadi *duta promosi* melalui pemberian hadiah, potongan biaya, atau prioritas layanan sebagai bentuk apresiasi. Pendekatan ini akan memperkuat hubungan emosional pasien dengan klinik dan mendorong promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang lebih efektif dibandingkan promosi konvensional. Dengan demikian, strategi berbasis loyalitas pasien menjadi langkah yang tepat untuk meningkatkan citra, menarik pasien baru, dan mempertahankan kepercayaan pasien lama secara berkelanjutan.