**Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi** e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1890-1898
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.5409

# Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan *Service Quality* Metode *Costumer Statisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**Anggi Lisa Saputri, Fitriani Surayya Lubis, Suherman, Nazaruddin, Muhammad Nur**
Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau
Correspondence: anggilisa1204@gmail.com, fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 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. Sementara hasil 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. Rekomendasi untuk perbaikan mencakup penambahan fasilitas seperti tempat air minum, area bermain anak, dan kursi cadangan untuk pasien yang mengantri. Selain itu, diperlukan perancangan standar operasional prosedur (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*

***Abstract.*** *This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with outpatient services at Hospital X and identify areas that require improvement. The results of data processing show that the customer satisfaction index (CSI) value obtained is 76.435%, which is included in the "Satisfied" category. However, there are still a number of patients who are dissatisfied with the services they receive, so efforts are needed to improve the quality of outpatient services. Meanwhile, the results of further analysis using the importance performance analysis (IPA) method reveal attributes that require special attention. The attributes are in Quadrant I of the Cartesian IPA diagram, which shows improvement priorities. Recommendations for improvement include adding facilities such as drinking water stations, children's play areas, and spare chairs for patients queuing. Apart from that, it is necessary to design standard operating procedures (SOP) that are in accordance with doctors' schedules to avoid schedule conflicts, as well as regular training regarding service excellence for medical personnel and hospital staff. The implementation of these recommendations is expected to increase patient satisfaction with outpatient services at Hospital X.*

***Keywords:*** *customer satisfaction, outpatient services, customer satisfaction index, importance performance analysis*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kesehatan sangat berperan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas, sehingga apabila seseorang tidak daam kondisi kesehatan yang baik, maka akan menghambat dan mengganggu aktivitas yang dilakukannya. Perkembangan ilmu kesehatan saat ini semakin meningkat, sehingga masyarakat menuntut agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Dalam mewujudkan kepuasan pasien tidaklah mudah, oleh karena itu Rumah sakit harus mengetahui dan dapat melihat apa yang diinginkan 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 merupakan hal yang sangat penting untuk membandingkan barang atau jasa yang memiliki nilai guna seperti yang diinginkan (Akbar dkk, 2023)

Kualitas layanan ditentukan dengan membandingkan kinerja suatu layanan dengan kualitas layanan yang diharapkn pengguna. Jika tingkat pelayanan yang diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan mereka, pelayanan dikatakan berkualitas baik atau memadai. Suatu perusahaan akan memperoleh banyak manfaat dengan mencapai kepuasan konsumen yang tinggi, yaitu dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dapat mencegah *churn* (kehilangan pelanggan), kurangnya sensitivitas harga pelanggan, mengurangi *cost* kesalahan pemasaran dan mengurangi *cost* operasi yang disebabkan oleh peningkatan loyalitas pelanggan (Kusuma dkk, 2022).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, adanya kepuasan mengakibatkan konsumen dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan bertambah baik atau buruk. Kepuasan pelanggan akan terwujud apabila terdapat hubungan positif antara konsumen dengan kualitas produk atau jasa yang diberikan produsen. Kepuasan pasien merupakan indikator penilaian kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, dengan adanya kepuasan pasien, maka dapat diketahui pelayanan yang diperoleh pasien dari petugas atau tenaga kesehatan tersebut sesuai atau sebaliknya dari apa yang diharapkan pasien ( Mita dkk., 2023).

Penelitian ini 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 perhatianutama sebuah rumah sakit. Hal ini dikarenakan jumlah pasoen 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.

Observasi awal menggunakan analisis *servqual* melalui kuesioner pendahuluan (Akbar dkk, 2023); (Chandra & 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. Beberapa keluhan pasien rawat jalan Rumah Sakit X, diantaranya beberapa pasien merasa tidak nyaman karena tidak dapat tempat duduk, beberapa pasien mengantri di Poli 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.

Untuk meningkatkan misi Rumah Sakit X, maka diperlukan pendekatan yang tepat untuk membantu rumah sakit dalam memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan analisis *servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, Apabila didapatkan interpretasi nilai CSI pelayanan kurang baik, maka diperlukan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki (Chandra & Devy, 2019). *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa berbentuk presentase kinerja pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki kelebihan yaitu mudah digunakan dan sederhana, metode ini juga memiliki sensivitas dan reabilitas yang tinggi. Setelah diketahui nilai CSI maka dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut apa saja yang belum memuaskan untuk lebih ditingkatkan. Atribut-atribut yang dinilai dikelompokkan kedalam 4 kuadran berdasarkan nilai rata-rata kepentingan dan persepsi kepuasan. Metode IPA memiliki keunggulan yaitu mudah dijelaskan, skalanya

mudah dimengerti dan biaya pelaksanaannya terjangkau (Akbar dkk, 2023).

*Kajian Pustaka*

*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 penegaasan 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 & 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 keseluruhan sifat atau ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Kotler & Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimuali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Oleh karena itu, kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa atau perusahaan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan (Aini & 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 dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan buruk. Kualitas jasa berfikus pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Leonard & Hanif, 2023).

*Service Quality*

*Service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. dengan memperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang didapat dengan mencari selisih antara persepsi dan harapan pelanggan. Melalui servqual, perusahaan dapat mengevaluasi keluhan pelanggan terhadap.kinerja mereka, dan kemudian mengambil tindakan.untuk memperbaiki dimensi tertentu yang mendapatkan skor terendah. Metode servqual terdiri dari dua bagian yaitu, penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan penyebaran kuesioner dimana seorang partisipan memberikan bobot untuk kelima dimensi jasa (Simatupang & 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 & Wahyu, 2022), yaitu (1) bagian ekspetasi, berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa; dan (2) bagian persepsi, berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

*Customer Statisfaction Index (CSI)*

*Customer statisfaction index* merupakan salah satu alat untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan. *Customer statisfaction index* diukur berdasarkan atribut tertentu untuk mengukur loyalitas konsumen. *Customer statisfaction index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Chandra & Devy, 2019)

*Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk menganalisis tingkat kepuasan individu terhadap kinerja perusahaan

berdasarkan hasil tingkat kepentingan dan hasil evaluasi kinerja perusahaan. Supranto (2002) menyatakan bahwa metode IPA merupakan penerapan teknik untuk mengukur tingkat kepentingan dan atribut kepuasan, dimana tingkat kepentingan diukur dari harapan pelanggan, dan tingkat kepuasan diukur dari pelaksanaannya IPA terdiri dari empat kuadran yang menggambarkan tingkat kepentingan dari atribut yang digunakan, baik dari aspek *importance* maupun *performance* (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 menggunaan produk, jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap pelanggan (Nugrahanti & Kelik, 2020). Sebelum membuat dan menganalisis kuadran IPA terlebih dahulu dilakukan analisis tingkat kesesuaian. Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui derajat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan (harapan). Analisis tingkat kesesuaian didapatkan dengan membandingkan rata-rata kinerja dengan rata-rata kepentingan, dan 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 (Jumariyah dkk, 2021).

## METODE

Studi pendahuluan berisikan tentang hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini, dengan menetapkan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian. Selain itu, pendahuluan berguna untuk mendapatkan teori teori yang memberi landasan pada kita untuk mengetahui sistem yang dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian ini. Pengamatan langsung terhadap pasien atau pendamping pasien rawat jalan RS Sansani. 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.

Metode pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya guna menghasilkan kesimpulan dan hasil yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan 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 sedangkan 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.

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 mencapau 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; dan (2) sebelum mendapatkan nilai CSI, maka yang harus dilakukan adalah mencari nilai *mean importance score, mean statisfaction 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 menajdi prioritas perbaikan. Atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran A.

## HASIL

Tabel 1 menjelaskan hasil 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**

| Tingkat Kepentingan | | | | Tingkat Kepuasan | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Kode atribut** | **r Tabel** | **r Hitung** | **Status** | **Kode atribut** | **r Tabel** | **r Hitung** | **Status** |
| A1 | 0,1735 | 0,742 | Valid | A1 | 0,1735 | 0,415 | Valid |
| A2 | 0,1735 | 0,778 | Valid | A2 | 0,1735 | 0,637 | Valid |
| A3 | 0,1735 | 0,634 | Valid | A3 | 0,1735 | 0,403 | Valid |
| A4 | 0,1735 | 0,823 | Valid | A4 | 0,1735 | 0,355 | Valid |
| A5 | 0,1735 | 0,834 | Valid | A5 | 0,1735 | 0,356 | Valid |
| A6 | 0,1735 | 0,747 | Valid | A6 | 0,1735 | 0,442 | Valid |
| A7 | 0,1735 | 0,834 | Valid | A7 | 0,1735 | 0,548 | Valid |
| A8 | 0,1735 | 0,821 | Valid | A8 | 0,1735 | 0,585 | Valid |
| A9 | 0,1735 | 0,808 | Valid | A9 | 0,1735 | 0,533 | Valid |
| A10 | 0,1735 | 0,883 | Valid | A10 | 0,1735 | 0,611 | Valid |
| A11 | 0,1735 | 0,830 | Valid | A11 | 0,1735 | 0,292 | Valid |
| A12 | 0,1735 | 0,832 | Valid | A12 | 0,1735 | 0,446 | Valid |
| A13 | 0,1735 | 0,876 | Valid | A13 | 0,1735 | 0,333 | Valid |
| A14 | 0,1735 | 0,855 | Valid | A14 | 0,1735 | 0,263 | Valid |
| A15 | 0,1735 | 0,863 | Valid | A15 | 0,1735 | 0,351 | Valid |
| A16 | 0,1735 | 0,902 | Valid | A16 | 0,1735 | 0,315 | Valid |
| A17 | 0,1735 | 0,902 | Valid | A17 | 0,1735 | 0,510 | Valid |
| A18 | 0,1735 | 0,866 | Valid | A18 | 0,1735 | 0,613 | Valid |
| A19 | 0,1735 | 0,914 | Valid | A19 | 0,1735 | 0,409 | Valid |
| A20 | 0,1735 | 0,889 | Valid | A20 | 0,1735 | 0,341 | Valid |
| A21 | 0,1735 | 0,913 | Valid | A21 | 0,1735 | 0,275 | Valid |

Sumber: data olahan

Tabel 2 menjelaskan tenang kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai Cronbach's alpha (α) > 0, 6. Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat indeks kinerja dan tingkat harapan nilai Cronbach's Alpha diatas dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6.

**Tabel 2**
**Hasil Uji Reliabilitas**

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

Sumber: data olahan

**Tabel 3**
**Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS**

| **Atribut** | $\sum_{i=1}^{n} = \frac{Y_i}{n}$ | **MIS** | $\sum_{i=1}^{n} = \frac{X_i}{n}$ | **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 | 4,710 |
| 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 | 4,600 | 332 | 3,688 |
| A12 | 415 | 4,611 | 333 | 3,700 |
| A13 | 409 | 4,544 | 355 | 3,940 |
| 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 | 4,600 | 309 | 3,433 |
| A19 | 412 | 4,577 | 375 | 4,166 |
| A20 | 412 | 4,577 | 371 | 4,122 |
| A21 | 414 | 4,600 | 361 | 4,011 |
| **Total** | | 95,978 | | 80,320 |

Sumber: data olahan

**Tabel 4**
**Rekapitulasi Nilai *Weight Factor***

| Atribut | Nilai MIS | Nilai WF (%) |
|---|---|---|
| A1 | 4,555 | 4,745 |
| A2 | 4,655 | 4,850 |
| 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 | 4,780 |
| A11 | 4,600 | 4,792 |
| A12 | 4,611 | 4,804 |
| A13 | 4,544 | 4,734 |
| A14 | 4,555 | 4,475 |
| A15 | 4,588 | 4,780 |
| A16 | 4,633 | 4,827 |
| A17 | 4,644 | 4,838 |
| A18 | 4,600 | 4,792 |
| A19 | 4,577 | 4,768 |
| A20 | 4,577 | 4,768 |
| A21 | 4,600 | 4,792 |

Sumber: data olahan

**Tabel 5**
**Rekapitulasi Nilai *Weight Score***

| Atribut | Nilai WF | Nilai MSS | Nilai WS |
|---|---|---|---|
| A1 | 4,745 | 4,266 | 20,242 |
| A2 | 4,850 | 3,033 | 14,710 |
| A3 | 4,664 | 4,133 | 19,276 |
| A4 | 4,722 | 4,211 | 19,884 |
| A5 | 4,757 | 4,022 | 19,132 |
| A6 | 4,664 | 4,710 | 21,967 |
| A7 | 4,631 | 3,288 | 15,226 |
| A8 | 4,768 | 3,511 | 16,740 |
| A9 | 4,757 | 3,733 | 17,757 |
| A10 | 4,780 | 3,688 | 17,628 |
| A11 | 4,792 | 3,688 | 17,672 |
| A12 | 4,804 | 3,700 | 17,774 |

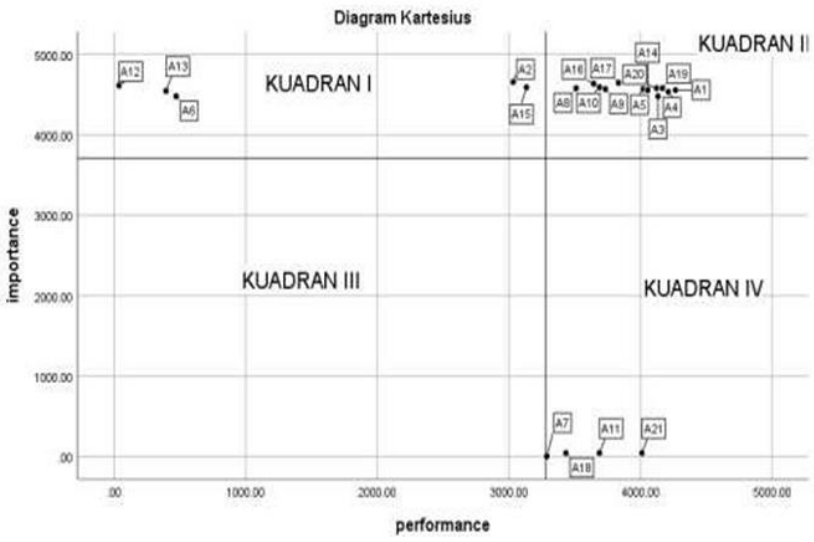
| | | | |
|---|---|---|---|
| A13 | 4,734 | 3,940 | 18,651 |
| A14 | 4,475 | 4,055 | 19,240 |
| A15 | 4,780 | 3,133 | 14,975 |
| A16 | 4,827 | 3,644 | 17,589 |
| A17 | 4,838 | 3,833 | 18,544 |
| A18 | 4,792 | 3,433 | 16,450 |
| A19 | 4,768 | 4,166 | 19,863 |
| A20 | 4,768 | 4,122 | 19,637 |
| A21 | 4,792 | 4,011 | 19,220 |
| **Total** | | | 382,1770 |

Sumber: data olahan

**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 |
| A4 | 379 | 408 | 4,211 | 4,533 |
| A5 | 362 | 411 | 4,022 | 4,566 |
| A6 | 424 | 403 | 4,710 | 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 | 4,600 |
| A12 | 333 | 415 | 3,700 | 4,611 |
| A13 | 355 | 409 | 3,940 | 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 | 4,600 |
| A19 | 375 | 412 | 4,166 | 4,577 |
| A20 | 371 | 412 | 4,122 | 4,577 |
| A21 | 361 | 414 | 4,011 | 4,600 |
| Total | | | 80,32 | 95,978 |

Sumber: data olahan




Sumber: data olahan

**Gambar 1**
**Diagram Kartesius *Importance Performance***

Gambar 1 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 rumah sakit X masih perlu dilakukan perbaikan.
2. 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 sudang 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.

**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 |

Sumber: data olahan

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) hasil pengolahan 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 keriteria 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; (2) 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; dan (3) 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 jadawal dokter sehingga tidak terjadi bentrok, dan lebih rutin mengadakan *training* mengenai *service excellence* untuk tenaga medis atau *staff* rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

Aini, Y., & Efi, A. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *9*(2)

Akbar, 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

Chandra, T., & Devy, N. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Statisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Optik "Jakarta" Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen. 7*(2). 125-139

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

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran,* Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehalindo

Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 12, PT. Indeks, Jakarta

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. 443-450

Rusi, I., 2022. Evaluasi Kebergunaan *E-Learning* Menggunakan Dimensu *Usability* dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2), 132-143.

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

Supranto. 2002. *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.

Yudityawati, 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*. 685-697