

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
YANG DIBERIKAN OLEH RUMAH SAKIT DENGAN METODE  
*SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN  
CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

Ega Subiyantoro<sup>1)</sup>, Atika Nurani Ambarwati<sup>2)</sup>  
<sup>1,2</sup>Akademi Statistika Muhammadiyah Semarang

***Abstract***

*Given the importance of health services for every resident, making a hospital has an important role in responding to the community's need for health services. Health services should be enjoyed by all communities. The role of the hospital as a curative, rehabilitative, promotive and preventive service provider, occupies an important role in the health service system, so efforts to improve the quality of hospital services become a priority in health development. It is feasible to strive for the whole society to enjoy health services in an affordable and evenly served (Azwar, 1996), in the research of patient satisfaction on services provided by this hospital will use three methods of customer satisfaction that is Method Importance Performance Analysis, Servqual Method, Customer Method and Satisfaction Index. By using research variables are responsiveness, reliability, assurance, empathy and physical evidence. Based on servqual analysis there are still many negative values, this indicates that the patient has not felt not satisfied with the services provided by the hospital or the quality of service has not been able to satisfy the patient. Based on the Cartesian diagram of Importance Performance Analysis, patients feel less satisfied with service performance compared to service satisfaction, where patients consider less important service performance for patients but the implementation is considered normal. Based on the value of customer satisfaction index service performance criteria provided by the hospital is still not good degan CSI value of 32.9%*

***Keywords:*** *Importance Performance and Analysis, Kepuasan Pelanggan, Servqual dan Customer Satisfaction Index*

**1. PENDAHULUAN**

Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata (Azwar, 1996).

Rumah Sakit adalah tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, yayasan atau perorangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Karena rumah sakit sangat penting untuk pelayanan kesehatan masyarakat dan banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit negeri tidak bisa menampung, maka dari itu muncul lah rumah sakit swasta.

Rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang didirikan oleh pihak swasta (non-pemerintah), yaitu beberapa orang sepakat untuk mendirikan suatu hukum atau perusahaan hukum, dan badan hukum ini melakukan kegiatan dalam bidang pendirian dan menjalankan

rumah sakit. Pada saat ini, tujuan pendirian rumah sakit swasta sudah mengalami pergeseran dari tujuan awalnya, yakni semula lembaga sosial-murni bergeser menjadi lembaga sosial-ekonomi (Iskandar,1998).

Proses pembangunan fisik Rumah Sakit dimulai pada tahun 2011 sampai bisa diresmikan penggunaannya pada 18 November 2014. Ijin operasional dan legalitas lainnya sesuai ketentuan pemerintah terus dilengkapi sampai akhirnya mendapat ijin operasional tetap melalui SK Bupati No 445.8/397/2015 pada tanggal 24 Agustus 2015. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan, rumah sakit ini juga mempunyai fasilitas penunjang seperti CT-Scan 16 slices brightspeed, USG 4 dimensi, X-Ray, Elektroterapi, Diathermy. Kualitas pelayanan selalu ditingkatkan agar pasien merasa lebih aman dan nyaman sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan.

Tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak positif pelayanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan pelanggan tersebut hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Apabila kinerja melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja kurang dari harapan konsumen maka konsumen tidak akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan bagian iklan atau promosi yang paling efektif untuk menarik pelanggan dengan begitu kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan. Umpan balik dan informasi merupakan bagian yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk tingkat kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan.(Astuti, J: 2007)

Ada beberapa metode tentang kepuasan pelanggan antara lain yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Servqual* dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Dalam penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini akan menggunakan tiga metode tentang kepuasan pelanggan/konsumen yaitu Metode *Importance Performance Analisis*, Metode *Servqual* dan Metode *Customer Satisfaction Index*. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (pengunjung). Ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *perceived performance* (Hidayatullah. 2006). Metode *Servqual* sendiri merupakan suatu metode yang didasarkan atas lima dimensi kualitas yang digunakan sebagai pengukur kualitas pelayanan. Pengukuran dilakukan melalui dua langkah dasar, yaitu mendapatkan kualitas pelayanan yang ideal, yang diharapkan *Customer* serta mengukur persepsi *Customer* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Parasuraman, A. 1998). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harapan terlampaui. (Suryawan dan Dharmayanti : 2013).

## 2. METODE PENELITIAN

### 1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

### 2. Metode Analisis Data

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan adalah menggunakan analisis dalam bentuk diagram lingkaran yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari pasien.

- b. Uji validitas dan reliabilitas
  - 1) Uji Validitas  
Pengujian validitas dilakukan dengan metode *product moment* dari pearson, pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) yang menyatakan hubungan antara skor pernyataan dengan skor total (*item total correlation*). Hasilnya kita bandingkan dengan r tabel dimana  $df=n-2$  dan  $\alpha=0,05$ .
  - 2) Uji Reliabilitas  
Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *one shoot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0.60$
- c. Analisis *Servqual*  
Penilaian kualitas pelayanan dengan penghitungan antara penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap kinerja pelayanan dengan kepentingan pelanggan.
- d. *Importance Perfomance Analysis*  
Penghitungan skor keadaan dan harapan pelayanan menurut pasien yang diperoleh dari jumlah nilai seluruh responden untuk variabel tersebut kemudian diambil nilai rata-rata. Dari data kinerja dan kepentingan yang diperoleh dapat dilakukan perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai perbandingan ini nantinya akan digambarkan dalam diagram cartesisus.(Supranto, 1997)
- e. *Customer Satisfaction Index*  
*Customer Service Indek* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa presentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.(Bhote, 1996)

### 3. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Deskriptif
  - a. Karakteristik Umur  
Dari 37 responden rumah sakit yang berumur  $\leq 25$  tahun sebesar 22 persen atau 8 orang, sedangkan yang berumur 26-35 tahun sebesar 8 persen atau 3 orang, sedangkan pasien yang berumur 36-45 tahun sebesar 11 persen atau 4 orang, pasien yang berumur 46-55 tahun sebesar 22 persen atau 8 orang, sedangkan pasien yang berumur 56-55 tahun sebesar 13 persen atau 5 orang

dan yang terakhir yaitu pasien yang berumur  $\geq 66$  tahun sebesar 24 persen atau 9 orang.

b. Karakteristik Jenis kelamin

Dari 37 responden di rumah sakit berdasarkan jenis kelamin, yaitu yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 46 persen atau sebanyak 17 orang, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 54 persen atau sebanyak 20 orang.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dari hasil penelitian hasilnya valid semua karena nilai item pertanyaannya nilainya lebih besar dari nilai tabel yaitu sebesar 0,3246

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian, karena diperoleh nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian tersebut dinyatakan *reliabel*.

3. Analisis *Servqual*

Dari perhitungan nilai *servqual* ternyata masih banyak terdapat nilai *servqual* yang negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dirumah sakit masih belum memuaskan.

4. *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan diagram kartesius *importance performance analysis* menjelaskan bahwa :

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada di dalam kuadran A menunjukkan atribut-atribut kualitas jasa yang memiliki tingkat kepuasan tinggi atau di atas nilai rata-rata, tetapi memiliki tingkat keadaan dinilai rendah. Atribut-atribut ini perlu mendapatkan perhatian yang khusus atau diprioritaskan oleh rumah sakit, karakteristik atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Jadwal pelayanan rumah sakit yang dijalankan dengan tepat (visit/kunjungan dokter).
- 2) Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan.
- 3) Kenyamanan ruang tunggu.

b. Kuadran B (Pertahankan)

Menunjukkan karakteristik atau atribut yang penanganannya perlu dipertahankan oleh rumah sakit karena tingkat keadaan telah sesuai dengan harapan pasien rumah sakit, karakteristik yang termasuk dalam atribut ini adalah :

- 1) Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.
- 2) Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
- 3) Tindakan cepat pada saat pasien saat membutuhkan.
- 4) Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.
- 5) Pelayanan yang sopan dan ramah.

- 6) Tenaga medis memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat.
- 7) Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.
- 8) Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan karakteristik yang dianggap kurang penting oleh pasien rumah sakit dimana pelaksanaannya (keadaan) biasa atau cukup saja. Karakteristik yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.
- 2) Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti.
- 3) Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.
- 4) Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- 5) Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien.
- 6) Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.
- 7) Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.
- 8) Penataan eksterior dan interior ruangan yang rapi.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan karakteristik yang dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya (keadaan) disebabkan karena pasien rumah sakit menganggap tidak terlalu penting terhadap karakteristik tersebut dimana pelaksanaannya baik sekali namun menjadi tidak baik karena pasien tidak menganggap ini penting. Karakteristik yang masuk dalam kuadran ini adalah :

- 1) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.
- 2) Tenaga medis memberikan pelayanan dengan jelas sehingga pasien merasa puas.
- 3) Petugas medis dan non medis berpenampilan rapi.

5. *Customer Satisfaction Index*

Dari perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* didapat nilai CSI yaitu 32.9% yang berarti bahwa kinerja pelayanan di rumah sakit kurang baik.

#### 4. KESIMPULAN

1. Karakteristik pasien rumah sakit dilihat berdasarkan umur diketahui bahwa umur  $\geq 66$  atau umur lansia lebih banyak dibandingkan umur produktif, dan dilihat dari segi jenis kelamin, jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki.
2. Berdasarkan analisis *servqual* masih banyak terdapat nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau kualitas pelayanannya belum mampu memuaskan pasien.
3. Berdasarkan diagram kartesius *Importance Perfomance Analysis*, pasien merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan kepuasan pelayanan tersebut, dimana pasien menganggap kurang penting kinerja pelayanan bagi pasien tetapi pelaksanaannya dianggap biasa saja. Kepuasan pasien yang dirasakan pada Prosedur

penerimaan pasien yang cepat dan tepat, Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti, Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai, Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, Penataan eksterior dan interior ruangan yang rapi.

4. Berdasarkan nilai *customer satisfaction index* kriteria kinerja pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih kurang baik dengan nilai CSI sebesar 32.9%

## 5. REFERENSI

- Astuti,J. (2007) “Analisis Kepuasan Konsumen (*Serqual* model dan *Important Performance Analysis Model*)”.*Journal of ump.ac.id*. Vol; 7, No 1 (2007)
- Azwar, 1996 , *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, penerbit : Sinar Harapan, Jakarta
- Bhote, 1996, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. *American Management Association*. Hal 56
- Hidayatullah, c . 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada penggunaan Bus Malam cepat safari dharma raya*. Malang : Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya
- Iskandar. 1998. *Rumah Sakit, Tenaga Kesehatan dan Pasien*. Edisi 1. Jakarta : Penerbit Buku Sinar Grafika
- Parasuraman, A. 1998 . *SERVQUAL : A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Supranto, 1997 , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit : Rineka Cipta, Jakarta
- Suryawan dan Dharmayanti. 2013. *Analisa Hubungan Antara Experiential marketing, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty*.