

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Ima Ratnasari^{*1)}, Nissa Syifa Puspani²⁾

^{1,2)}Teknik Industri, Teknik, Universitas Widyatama, Jl. Cikutra No. 204A, Bandung, 40215, Indonesia
Email: ima.ratnasari@widyatama.ac.id, nissa.syifa@widyatama.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan serta tingkat harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien rawat jalan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung. Variabel-variabel yang diidentifikasi disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien serta variabel-variabel yang memerlukan perbaikan. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung. Metode analisis yang digunakan adalah *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian yang didapatkan dengan menggunakan analisis *customer satisfaction* adalah 78% dengan hasil puas. Sedangkan dengan menggunakan analisis *importance performance analysis* terdapat tujuh faktor yang masuk kedalam kuadran A, yaitu X8, X9, X10, X11, X13, X16 dan X18. Terdapat empat faktor yang masuk kedalam kuadran B, yaitu X1, X3, X6 dan X7. Terdapat dua faktor yang masuk kedalam kuadran C, yaitu X19 dan X20. Terdapat tujuh faktor yang masuk kedalam kuadran D, yaitu X2, X4, X5, X14, X15 dan X17.

Kata kunci: *importance performance analysis*, kepuasan pelanggan

1. Pendahuluan

Salah satu negara yang memiliki fasilitas kesehatan yang cukup memadai adalah Indonesia, hal ini dilihat adanya tingkat fasilitas kesehatan yang dimiliki yang dimulai dari tingkat pertama, tingkat kedua dan tingkat tiga. Fasilitas kesehatan tingkat pertama meliputi puskesmas, klinik, praktek dokter, praktek dokter gigi & Rumah Sakit tipe D, fasilitas tingkat dua meliputi Rumah Sakit tipe C&B dan fasilitas kesehatan tingkat tiga meliputi Rumah Sakit tipe A. Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/ atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Untuk mengetahui sebuah klinik sudah sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan, diperlukan penelitian seperti yang akan dilakukan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung. Mengacu kepada hasil studi yang sudah dilakukan oleh Cita Aditya & Irfan Prarendra, mengenai Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada RSUD Cengkareng (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Kelas 3), maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Pratama ABC Kota Bandung dengan menggunakan metode *importance performance analysis* dalam membandingkan kinerja yang diberikan oleh Klinik Pratama ABC Kota Bandung dengan persepsi yang diterima oleh pasien.

2. Metode

Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yang dimana penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasa pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Klinik Pratama ABC. Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 30 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang dimana sampel diambil langsung saat responden ditemui dilokasi saat penelitian berlangsung.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer yang dilakukan, yaitu melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah dirancang sebelumnya. Pengumpulan data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan profil dari Klinik Pratama ABC Kota Bandung dan data yang berhubungan dengan penelitian.

Metode Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan *microsoft excel* dan *software SPSS versi 18.0 for windows*. Analisis data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis univariat yang dimana alat untuk analisisnya adalah *customer satisfaction index* dan *importance performance analysis*. Hasil dari pengolahan yang sudah didapatkan disajikan kedalam tabel yang disertai narasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisa Statistik Deskriptif

Dari 30 responden, 13 orang berjenis kelamin pria dengan persentase 43% dan 17 orang berjenis kelamin wanita dengan persentase 57%. Pengelompokan juga dilakukan untuk usia, pendidikan dan pekerjaan responden. Usia responden dengan rentang 17 – 24 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 33%, rentang usia 25 – 34 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 43%, rentang usia 35 – 49 tahun 6 orang dengan persentase 20% dan rentang 50 – 64 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 3%. Pendidikan yang diampu oleh responden untuk tingkat SD sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, SLTA sebanyak 16 orang dengan persentase 53%, diploma sebanyak 8 orang dengan persentase 27% dan S-1 sebanyak 5 orang dengan persentase 17%. Pekerjaan responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang dengan persentase 10%, pegawai swasta sebanyak 6 orang dengan persentase 20%, pedagang sebanyak 7 orang dengan persentase 23%, yang tidak bekerja sebanyak 6 orang dengan persentase 20% dan lain-lain sebanyak 8 orang dengan persentase 27%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tabel uji validitas, terdapat dua pengujian yaitu uji validitas kenyataan dan uji validitas harapan yang dimana untuk uji validitas kenyataan menyatakan hasil yang diterima oleh pasien sedangkan untuk uji validitas harapan menyatakan harapan yang diinginkan oleh pasien dari pelayanan Klinik Pratama ABC Kota Bandung.

Tabel 1. Uji Validitas Kenyataan

No	Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pendaftaran yang bersih	72,7586	189,761	-,034	.	,901
2	Klinik Pratama ABC memiliki ruang tunggu yang bersih	72,7931	190,384	-,081	.	,902
3	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pemeriksaan Dokter yang bersih	72,9310	188,638	,046	.	,901
4	Klinik Pratama ABC memiliki jumlah tempat duduk yang cukup di ruang tunggu	72,6207	188,387	,073	.	,900
5	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC berpenampilan bersih dan rapi	72,6552	189,805	-,038	.	,901
6	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC menjelaskan secara jelas penyakit yang diderita oleh pasien.	72,6552	188,948	,026	.	,901
7	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberitahu cara perawatan penyakit pasien	72,7241	188,707	,030	.	,901
8	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC terampil dalam memberikan pelayanan	72,7241	183,707	,308	.	,898
9	Bagian pendaftaran Klinik Pratama ABC meyalani dengan cepat	72,0345	178,820	,341	.	,899
10	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	72,5862	184,037	,294	.	,898
11	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	72,6552	181,520	,356	.	,898
12	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memiliki kemampuan yang baik didalam menentukan diagnosa penyakit pasien dan mengobati secara baik sehingga bisa memberikan keyakinan sembuh kepada pasien	72,6552	184,020	,277	.	,899
13	Pasien dan keluarga mendapatkan kesempatan untuk bertanya kepada Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC	72,6552	182,663	,300	.	,898
14	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana aman dan tenang di lingkungan Klinik	72,4828	183,687	,249	.	,899
15	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien	72,4138	182,180	,283	.	,899
16	Pada saat melayani pasien Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC bersikap ramah dan sopan	71,6897	178,936	,300	.	,900
17	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	72,5172	181,973	,302	.	,899
18	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	71,5862	178,966	,299	.	,900
19	Bahasa yang disampaikan saat berkomunikasi oleh Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC dapat dimengerti dengan baik	72,3448	180,163	,337	.	,898
20	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	71,5517	177,256	,360	.	,899

Tabel 2.Uji Validitas Harapan

No	Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Collected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pendaftaran yang bersih	72,7586	179,690	,489	.	,896
2	Klinik Pratama ABC memiliki ruang tunggu yang bersih	72,7931	179,741	,521	.	,895
3	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pemeriksaan Dokter yang bersih	72,8621	180,337	,477	.	,896
4	Klinik Pratama ABC memiliki jumlah tempat duduk yang cukup di ruang tunggu	72,7931	178,170	,611	.	,894
5	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC berpenampilan bersih dan rapi	72,7586	179,975	,515	.	,896
6	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC menjelaskan secara jelas penyakit yang diderita oleh pasien.	72,9310	180,352	,574	.	,895
7	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberitahu cara perawatan penyakit pasien	72,8276	174,362	,670	.	,893
8	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC terampil dalam memberikan pelayanan	72,7931	174,599	,664	.	,893
9	Bagian pendaftaran Klinik Pratama ABC meyalani dengan cepat	72,7931	176,670	,564	.	,894
10	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	72,6897	174,865	,676	.	,893
11	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	72,8276	176,005	,591	.	,894
12	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memiliki kemampuan yang baik didalam menentukan diagnosa penyakit pasien dan mengobati secara baik sehingga bisa memberikan keyakinan sembuh kepada pasien	72,7241	176,564	,583	.	,894
13	Pasien dan keluarga mendapatkan kesempatan untuk bertanya kepada Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC	72,5862	175,537	,684	.	,893
14	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana aman dan tenang di lingkungan Klinik	72,5862	176,751	,620	.	,894
15	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien	72,6207	176,958	,594	.	,894
16	Pada saat melayani pasien Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC bersikap ramah dan sopan	72,6207	175,601	,664	.	,893
17	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	72,7586	175,404	,631	.	,893
18	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	72,4828	177,830	,573	.	,895
19	Bahasa yang disampaikan saat berkomunikasi oleh Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC dapat dimengerti dengan baik	72,6552	177,591	,551	.	,895
20	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	72,5862	176,394	,638	.	,894

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,899	,896	40

Dari data yang telah diolah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang sebelumnya diolah menggunakan *software SPSS* versi 18.0. Hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas adalah data yang telah disebarakan valid dan reliabel.

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Klinik Pratama ABC Kota Bandung
Customer Statifaction Index

Tabel 4. Customer Satisfaction Index

No	Atribut	Tingkat kepentingan (I)	Tingkat kinerja (P)	Skor (S)
Tangibles/Nyata				
1	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pendaftaran yang bersih	4,23	4,23	17,92
2	Klinik Pratama ABC memiliki ruang tunggu yang bersih	4,30	4,33	18,63
3	Klinik Pratama ABC memiliki ruang pemeriksaan Dokter yang bersih	4,20	4,40	18,48
4	Klinik Pratama ABC memiliki jumlah tempat duduk yang cukup di ruang tunggu	4,17	4,40	18,33
5	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC berpenampilan bersih dan rapi	4,20	4,30	18,06
Reliability/Andalan				
6	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC menjelaskan secara jelas penyakit yang diderita oleh pasien.	4,23	4,40	18,63
7	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberitahu cara perawatan penyakit pasien	4,27	4,40	18,77
8	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC terampil dalam memberikan pelayanan	3,00	3,20	9,60
Resposiveness/Ketanggapan				
9	Bagian pendaftaran Klinik Pratama ABC meyalani dengan cepat	2,50	2,80	7,00
10	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	3,40	3,50	11,90
11	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang	3,00	3,10	9,30
Assurance/Jaminan				
12	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memiliki kemampuan yang baik didalam menentukan diagnosa peyakit pasien dan mengobati secara baik sehingga bisa memberikan keyakinan sembuh kepada pasien	4,20	4,27	17,92
13	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya	3,68	3,20	11,78
14	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana aman dan tentram di lingkungan Klinik	4,07	4,13	16,81
15	Klinik Pratama ABC menciptakan suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien	4,00	4,17	16,67

Tabel 4. Customer Satisfaction Index (lanjutan)

No	Atribut	Tingkat kepentingan (I)	Tingkat kinerja (P)	Skor (S)
Emphaty/Empati				
16	Pada saat melayani pasien petugas kesehatan Klinik Pratama ABC bersikap ramah dan sopan	2,40	2,50	6,00
17	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	4,10	4,33	17,77
18	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC selalu memberikan salam kepada pasien yang datang	3,20	3,50	11,20
19	Bahasa yang disampaikan saat berkomunikasi oleh Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC dapat dimengerti dengan baik	3,90	4,23	16,51
20	Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan	3,40	3,20	10,88
Total		74,45	Total	292,16

$$CSI = \frac{\sum Total Score}{(5 \times \sum Tingkat Kepentingan)} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{292,16}{(5 \times 74,45)} \times 100\%$$

$$CSI = 78\%$$

Tabel 4. Nilai Customer Satisfaction Index

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0 - 34,99%	Tidak Puas

Nilai *customer satisfaction index* yang ditunjukkan pada tabel 3, menunjukkan hasil dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Pratama ABC Kota Bandung adalah 78%, yang dimana angka ini jika dilihat pada tabel 4, yaitu 66% - 80,99% dengan interpretasi “puas”

Importance Performance Analysis

Tabel 5. Indeks Kinerja Klinik Pratama ABC Kota Bandung

No	Skor Kinerja	Nilai Indeks Kinerja	Skor Harapan	Nilai Indeks Kinerja
1	129	25,8	131	26,2
2	130	26	130	26
3	134	26,8	133	26,6
4	125	25	125	25
5	127	25,4	128	25,6
Nilai Rata-rata Tangibles		25,8		25,8
6	127	25,4	135	27
7	135	27	132	26,4
8	108	21,6	131	26,2
9	107	21,4	131	26,2
10	108	21,6	135	25
11	107	21,4	133	26,2
Nilai Rata-rata Responsiveness		21,4		26,6
12	127	25,4	128	25,6
13	108	21,6	133	26,6
14	121	24,2	124	24,8
15	120	24	125	25
Nilai Rata-rata Assurance		23,8		25,5
16	107	21,4	131	26,2
17	123	24,6	130	26
18	108	21,6	132	26,4
19	116	23,2	127	25,4
20	108	21,6	130	26
Nilai Rata-rata Emphaty		22,4		26

Berdasarkan pada tabel 5, pada variabel *tangibles*, atribut yang mendapatkan nilai indeks kinerja tertinggi adalah ruang pemeriksaan Dokter yang bersih dengan nilai indeks kinerja sebesar 26,8 sedangkan untuk atribut yang mendapatkan nilai paling rendah adalah jumlah tempat duduk yang kurang dengan nilai indeks kinerja 25.

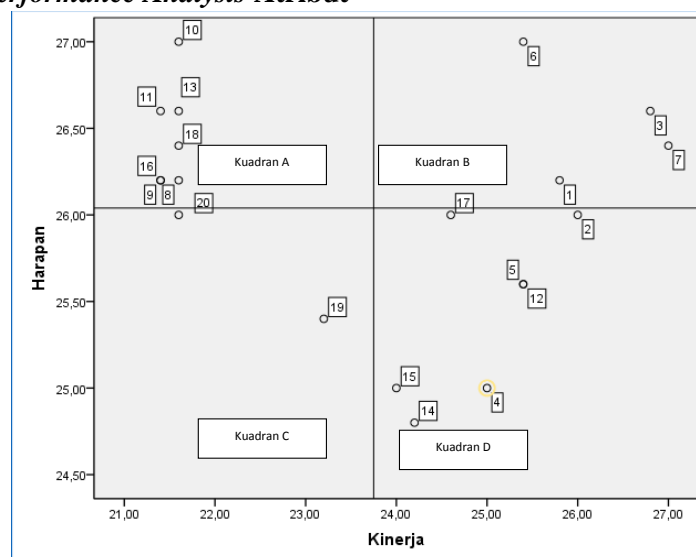
Pada variabel *reliability*, atribut yang mendapatkan nilai indeks kinerja tertinggi adalah petugas yang memberitahu cara perawatan kepada pasien dengan nilai indeks kinerja sebesar 27 sedangkan untuk atribut yang mendapatkan nilai paling rendah adalah cara menjelaskan penyakit yang diderita oleh pasien dengan nilai indeks kinerja 25,4.

Pada variabel *responsiveness*, atribut yang mendapatkan nilai indeks kinerja tertinggi adalah ketanggapan petugas terhadap pasien dengan nilai indeks kinerja 25,2 sedangkan untuk atribut yang mendapatkan nilai paling rendah adalah proses pelayan pada bagian pendaftaran dengan nilai indeks kinerja 21,4.

Pada variabel *assurance*, atribut yang mendapatkan nilai indeks kinerja tertinggi adalah motivasi petugas kesehatan didalam memberikan rasa yakin untuk sembuh dengan nilai indeks kinerja 25,4 sedangkan untuk atribut yang mendapatkan nilai paling rendah adalah suasana yang tercipta antara petugas dan pasien dengan nilai indeks kinerja 24.

Pada variabel *emphaty*, atribut yang mendapatkan nilai indeks kinerja tertinggi adalah petugas kesetahan yang memberikan pelayan tanpa pilih-pilih dengan nilai indeks kinerja 24,6 sedangkan untuk atribut yang mendapatkan nilai paling rendah adalah petugas yang mengucapkan salam pada akhir pelayanan dengan skor 18,4.

Importance Performance Analysis Atribut



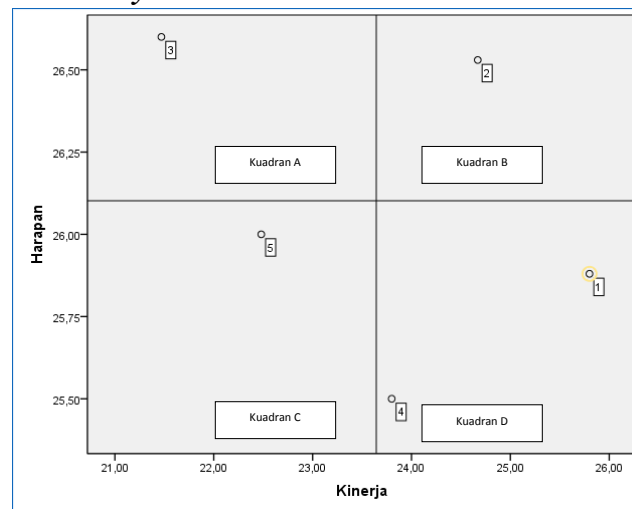
Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Atribut

Pada gambar 1 memperlihatkan atribut-atribut yang masuk kedalam masing-masing kuadran, yaitu kuadran A menjelaskan atribut yang dinggap penting oleh Klinik Pratama ABC Kota Bandung akan tetapi pada kenyataannya kinerja dari Klinik ABC dianggap kurang oleh pasien, atribut tersebut adalah:

1. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC terampil dalam memberikan pelayanan.
2. Bagian pendaftaran Klinik Pratama ABC melayani dengan cepat.

3. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC menjelaskan secara jelas penyakit yang diderita oleh pasien.
 4. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC tanggap dalam membantu pasien yang datang.
 5. Pasien dan keluarga mendapatkan kesempatan untuk bertanya kepada petugas kesehatan Klinik Pratama ABC.
 6. Pada saat ini melayani pasien, petugas kesehatan Klinik Pratama ABC bersikap ramah dan sopan.
 7. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC selalu memberikan salam kepada pasien yang datang.
- Kuadran B menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien Klinik Pratama ABC Kota Bandung adalah penting akan tetapi pada kenyataannya kinerja yang ada sudah sesuai dengan harapan pasien, atribut tersebut adalah:
1. Klinik Pratama ABC memiliki ruang pendaftaran dalam keadaan bersih.
 2. Klinik Pratama ABC memiliki ruang pemeriksaan Dokter dalam keadaan bersih.
 3. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas.
 4. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberitahu cara perawatan penyakit pasien.
- Kuadran C menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien kurang penting akan tetapi kinerjanya dirasakan biasa-biasa saja oleh pasien di Klinik Pratama ABC, Kota Bandung, atribut tersebut adalah:
1. Bahasa yang disampaikan saat berkomunikasi oleh petugas kesehatan Klinik Pratama ABC dapat dimengerti dengan baik.
 2. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.
- Kuadran D menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien kurang penting akan tetapi kinerjanya dianggap berlebihan oleh pasien di Klinik Pratama ABC, Kota Bandung, atribut tersebut adalah:
1. Klinik Pratama ABC memiliki ruang tunggu dalam keadaan bersih.
 2. Klinik Pratama ABC memiliki jumlah tempat duduk yang cukup di ruang tunggu.
 3. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC berpenampilan bersih dan rapi.
 4. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memiliki kemampuan yang baik didalam menentukan diagnosa penyakit pasien dan mengobati secara baik sehingga bisa memberikan keyakinan sembuh kepada pasien.
 5. Klinik Pratama ABC menciptakan suasana aman dan tenang di lingkungan klinik.
 6. Klinik Pratama ABC menciptakan suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dan pasien.
 7. Petugas kesehatan Klinik Pratama ABC memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih.

Importance Performance Analysis Variabel



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis Variabel*

Pada gambar 2 memperlihatkan variabel-variabel yang masuk kedalam masing-masing kuadran, yaitu kuadran A adalah variabel *responsiveness* yang dianggap penting oleh Klinik Pratama ABC Kota Bandung akan tetapi pada kenyataannya kinerja *responsiveness* Klinik Pratama ABC Kota Bandung dianggap kurang oleh pasien. Pada kuadran B adalah variabel *tangibles* dan variabel *reliability* yang dianggap oleh pasien Klinik Pratama ABC Kota Bandung adalah penting dan pada kenyataannya kinerja dari variabel *tangibles* dan variabel *reliability* sudah sesuai dengan harapan pasien. Pada kuadran C adalah variabel *emphaty* yang dianggap oleh pasien kurang penting dan kinerjanya dirasakan biasa-biasa saja oleh pasien. Pada kuadran D adalah *assurance* yang dimanan harapan pasien dari variabel ini adalah kurang penting dan kinerjanya dianggap berlebihan oleh pasien di Klinik Pratama ABC, Kota Bandung.

4. Simpulan

Hasil dari perhitungan *customer satisfaction index* (SCI) bahwa pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama ABC Kota Bandung adalah puas dengan nilai 78%. Pada kuadran A menjelaskan yang dianggap penting oleh Klinik Pratama ABC Kota Bandung akan tetapi pada kenyataannya kinerja dari Klinik ABC dianggap kurang oleh pasien terdapat 7 atribut. Pada kuadran B menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien Klinik Pratama ABC Kota Bandung adalah penting akan tetapi pada kenyataannya kinerja yang ada sudah sesuai dengan harapan pasien terdapat 4 atribut. Pada kuadran C menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien kurang penting akan tetapi kinerjanya dirasakan biasa-biasa saja oleh pasien di Klinik Pratama ABC, Kota Bandung terdapat 2 atribut. Pada Kuadran D menjelaskan atribut yang dianggap oleh pasien kurang penting akan tetapi kinerjanya dianggap berlebihan oleh pasien di Klinik Pratama ABC, Kota Bandung terdapat 7 atribut.

Daftar Pustaka

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf>. Diunduh pada tanggal 06 Februari 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011. <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/Permenkes28-2011.pdf>. Diunduh pada tanggal 06 Februari 2019).

- Djunaidi, M., Setiawan, E., dan Hariyanto, T., (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Fuzzy Service Quality* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol.04, no.3, hal. 139-146.
- Naomi, Prima (2005), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Performance Importance Analysis Di Unir Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang), *Media Komunikasi Dan Informasi Pengabdian Kepada Masyarakat*, no.5.
- Ong, J. O dan Pambudi, Jati (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ti Undip*, vol.9, no.1, pp.1-10.
- Perkasa, C. A dan Prarendra, Irfan (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada RSUD Cengkareng (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Kelas 3). *E-Proceeding of Management*, Vol.2, No.2, page 1986.
- Romy, M., Harsono, A., dan Novirani Dwi (2014). Usulan Peningkatan Kepuasan Layanan Dengan Metode *Importance Performance Matrix* (IPM), *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, vol.02, no.04, pp.377-388.
- Rr, S., Hariyati, T.S., dan Novietasari, E., (2015), Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasa Pasien di Rumah Sakit, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, *Jurnal Keperawatan Indonesia*, volume 18, no.1,pp.38-44.