

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
UPT PUSKESMAS WILAYAH KERJA KECAMATAN SUNGAI TARAB II  
MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**EVA MULYA  
14037010/2014**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

## **PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UPT PUSKESMAS WILAYAH KERJA KECAMATAN SUNGAI TARAB II MENGGUNAKAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Nama : Eva Mulya

NIM/Tahun Masuk : 14037010/2014

Program Studi : Statistika

Jurusan : Matematika

Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 30 Januari 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir

Dra. Nonong Amalita, M.Si  
NIP. 19690615 199303 2 001

## **HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

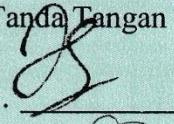
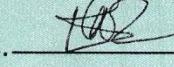
Nama : Eva Mulya  
NIM/BP : 14037010/2014  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UPT PUSKESMAS WILAYAH KERJA KECAMATAN SUNGAI TARAB II MENGGUNAKAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika  
dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 30 Januari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	2. 
3. Anggota	: Riry Sriningsih, S.Si, M.Sc	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Mulya  
NIM/TM : 14037010/2014  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

2

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si  
NIP.19630605 198703 2 002



Saya yang menyatakan,

Eva Mulya  
NIM. 14037010/2014

## ABSTRAK

**Eva Mulya : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.**

Pelayanan kesehatan untuk ditingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Namun, pelayanan Puskesmas masih memiliki kendala seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai serta masih terdapatnya kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan (kinerja) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Sungai Tarab II dan mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang minimal 2 kali menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas serta umur responden lebih dari 15 tahun dan sampel berjumlah 96 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) indeks kepuasan pasien sebesar 69,64%. Berarti nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99% berarti pasien merasa puas atas kinerja Puskesmas. Untuk Tingkat Kesesuaian (Tki) antara harapan dan kepuasan pasien adalah sebesar 84,60% dan berada di bawah 100% ini menunjukkan bahwa kinerja UPT Puskesmas Sungai Tarab II belum memenuhi kepuasan pasien Puskesmas. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan seperti ketepatan dan kemudahan dalam prosedur penerimaan pasien. Atribut yang harus dipertahankan seperti pihak puskesmas memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial, atribut tersebut harus dipertahankan karena kinerja dari Puskesmas sudah sesuai dengan harapan pasien.

**Kata Kunci** : Pelayanan Puskesmas Sungai Tarab II, Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Wilayah Kerja Sungai Tarab II Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesaiya Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si dan Ibu Riry Sriningsih, S.Si, M.Sc, selaku dosen penguji yang juga banyak memberikan masukkan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Yenni Kurniawati S.Si, M.Si, Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

5. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu, Staf dan Karyawan UPT Puskesmas Sungai Tarab II yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Januari 2018

Peneliti

Eva Mulya  
14037010

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BABI PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
A. Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	11
B. Kepuasan Konsumen.....	16
C. Puskesmas .....	18
D. Statistik Deskriptif .....	22
E. Model SERVQUAL.....	22
F. Diagram Radar .....	25
G. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	26
H. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Jenis dan Sumber Data .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36

D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	39
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	43
I. Teknik Analisis Data.....	46
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	 49
A. Deskripsi Data.....	49
B. Analisis Data .....	66
C. Pembahasan.....	83
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>	 86
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran.....	87
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 88
 <b>LAMPIRAN.....</b>	 91

## DAFTAR TABEL

<b>Table</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Kunjungan pasien Puskesmas.....	3
2. Skala Customer Satisfaction Index (CSI) .....	28
3. Struktur untuk Kinerja.....	41
4. Struktur untuk Kepentingan .....	41
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
6. Kategori Penyataan dengan Skala Likert untuk Kinerja (X) .....	43
7. Kategori Penyataan dengan Skala Likert untuk Kepentingan (Y) .....	43
8. Tingkat Kinerja (Kepuasan) Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Keandalan.....	53
9. Tingkat Kinerja (Kepuasan) Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Daya Tanggap .....	54
10. Tingkat Kinerja (Kepuasan) Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Jaminan .....	55
11. Tingkat Kinerja (Kepuasan) Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Empati .....	56
12. Tingkat Kinerja (Kepuasan) Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Bukti fisik.....	57
13. Tingkat Kepentingan Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Keandalan.....	58
14. Tingkat Kepentingan Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Daya Tanggap .....	59
15. Tingkat Kepentingan Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Jaminan .....	60
16. Tingkat Kepentingan Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Empati.....	61
17. Tingkat Kepentingan Pasien terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan Bukti Fisik .....	62

18. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67
19. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	68
20. Rata-rata Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan Kepentingan ( $\bar{Y}$ ) .....	70
21. Perhitungan nilai SERVQUAL.....	73
22. Penjabaran atribut dalam diagram kartesius .....	74

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Model Importance Performance Analysis (IPA) .....	29
2. Diagram Kartesius .....	34
3. Persentase Responden Pria dan Wanita .....	49
4. Usia Berdasarkan Data Responden .....	50
5. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
6. Kategori Pasien Berdasarkan Data Responden.....	52
7. Diagram Radar tentang Indikator Kepuasan Pasien .....	64
8. Diagram Kartesius Pasien UPT Puskesmas Sungai Tarab II.....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Uji Validitas Instrument Penelitian.....	91
2. Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	94
3. Instrumen Penelitian .....	97
4. Data Hasil Penelitian.....	100
5. Analisis Data Responden .....	108
6. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	119
7. $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ .....	126
8. SERVQUAL .....	130
9. Tabel r .....	132
10. Dokumentasi Penelitian .....	133

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan suatu keadaan dimana kondisi diri individual baik fisik dan psikis berjalan dengan baik. Kondisi tubuh yang sehat adalah keinginan semua manusia baik secara pribadi, kelompok, ataupun masyarakat. Jika seorang manusia berada dalam keadaan sehat, maka segala aktivitasnya akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sehat secara optimal maka diupayakan berbagai cara, salah satunya yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011).

Puskesmas sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten, tugasnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencehagan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara

terpadu dan terkoordinasi. Puskesmas telah menjadi tonggak periode perjalanan sejarah Dinas Kesehatan Kabupaten di Indonesia. Konsep Puskesmas sendiri diterapkan di Indonesia pada tahun 1969. Sebelum konsep Puskesmas diterapkan, dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat, maka dibangunlah *Balai Pengobatan* (BP) dan *Balai Kesejahteraan Ibu dan Anak* (BKIA), yang tersebar di kecamatan-kecamatan. Tujuan dari puskesmas itu sendiri yaitu mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan indonesia sehat ([infokesehatan.blogspot.com](http://infokesehatan.blogspot.com)).

UPT Puskesmas Wilayah Kerja Sungai Tarab II merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 tahun 2009 tanggal 23 Januari 2009 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) puskesmas pada Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar dan merupakan unsur pelaksana pengembangan fungsi teknis kesehatan diwilayah kecamatan Sungai Tarab (RSB UPT Puskesmas wilayah kerja sungai tarab II 2016-2020).

Puskesmas Sungai Tarab II pada awal pendirianya merupakan puskesmas pembantu yang termasuk bagian wilayah kerja puskesmas Sungai Tarab I, karena kunjungan pasien semakin meningkat maka pustu sungai tarab dijadikan Puskesmas Induk pada tahun 1986, wilayah kerja puskesmas sungai

tarab II terdiri dari 10 jorong dalam 3 Nagari, oleh karena itu, puskesmas sungai tarab II juga harus meningkatkan pelayanan dan kualitas dari Puskesmas itu sendiri. Berikut adalah jumlah kunjungan pasien UPT Puskesmas Wilayah Kerja Sungai Tarab II pada tahun 2014-2016.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien UPT Puskesmas Wilayah Kerja Sungai Tarab II**

Tahun	Jumlah
2014	17.507
2015	17.785
2016	19.199

Sumber: UPT Puskesmas Sungai Tarab II

Tabel di atas menunjukkan meningkatnya jumlah kunjungan pasien puskesmas sungai tarab II pada setiap tahunnya, berdasarkan data dari tahun 2014-2016 dimana pada tahun 2014 berjumlah sebesar 17.507 orang, sedangkan pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 19.199 orang.

Puskesmas Sungai tarab II itu sendiri merupakan puskesmas pemerintah yang bersifat non profit, memberikan jasa pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan satu hari (*one day care*) dan *home care*, serta pelayanan kesehatan masyarakat esensial yang meliputi pelayanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu anak dan KB, pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan penunjang, dan Administrasi Keuangan. Pelayanan penunjang meliputi Laboratorim, Rekam Medik, Gizi dan Farmasi (profil puskesmas wilayah kerja sungai tarab II).

Adapun visi dari UPT puskesmas itu sendiri yaitu puskesmas dengan pelayanan prima menuju masyarakat Sungai Tarab sehat dan mandiri, sedangkan misi UPT puskesmas adalah:

1. Memberikan pelayanan secara prima
2. Meningkatkan kualitas SDM
3. Mengembangkan sarana dan prasarana yang mengutamakan kualitas pelayanan
4. Meningkatkan akses dan keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan
5. Meningkatkan peran serta aktif masyarakat terhadap kesehatan

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut, puskesmas harus dengan maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat, demi berkembangnya produk dan jasa yang disediakan puskesmas dengan baik, serta terwujudnya visi dan misi puskesmas.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan pada UPT Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II, dengan melakukan wawancara kepada pasien puskesmas, persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan puskesmas sungai tarab II yaitu keramahan, kesopanan dan kecepatan petugas administrasi dalam menangani pendaftaran serta pada saat pasien ingin bertanya, petugas disana memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien membuat pasien disana merasa senang, masyarakat yang berobat ke puskesmas pun dikenakan biaya yang tidak tinggi untuk pendaftaran tanpa kartu asuransi kesehatan dan gratis bagi masyarakat yang menggunakan asuransi kesehatan pemerintah. Tidaklah mengherankan jika banyak masyarakat yang merasa sangat terbantu sebagai pertolongan pertama saat sakit dengan beroperasinya puskesmas, selain jarak yang tidak

jauh , biaya yang dikenakan kepada pasien pun tidaklah mahal seperti rumah sakit.

Namun, pasien mengeluhkan minimnya jumlah dokter yang bekerja di puskesmas, dokter umum yang bekerja hanya 1 orang saja, sehingga dalam melakukan pemeriksaan pasien harus menunggu lama untuk melakukan pemeriksannya, selanjutnya keluhan yang dirasakan pasien yaitu lama/susahnya meminta surat rujukan untuk ke rumah sakit, dalam hal ini memakan waktu yang cukup panjang dalam pembuatan surat rujukan. Selanjutnya keluhan yang sering dirasakan pasien yaitu ketersediaan obat-obatan yang kurang lengkap/ kurang memadai yang membuat pasien kecewa kepada pihak puskesmas. Selanjutnya keluhan yang dirasakan yaitu tidak adanya dokter anak di puskesmas sehingga susah para ibu membawa anaknya berobat, membuat para ibu harus membawa anaknya ke rumah sakit atau dokter spesialis anak yang memakan biaya cukup banyak , serta keluhan yang dirasakan pasien yaitu bangunan puskesmas yang sudah lama, serta loteng/ atap yang rusak tidak di perbaiki.

Kritikan dan keluhan yang diungkapkan pasien karena permasalahan tersebut, menimbulkan persepsi negatif pasien. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus akan membuat kredibilitas puskesmas turun, karena rasa tidak puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak puskesmas.

Menurut kotler (2002:58), kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja

atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan kecewa dan tidak puas apabila pelayanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan pasien.

Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pihak puskesmas, maka dapat dilakukan pengukuran terhadap kinerja agar pihak puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan jasa diukur dari dimensi kualitas, Zeithmal (1988:23) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa, yaitu: *tangible* (sarana dan prasarana), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tingkat kepedulian), *competence* (kompetensi), *access* (kemudahan), *courtesy* (keramahan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kepercayaan), *security* (keamanan), dan *understanding the customer* (pemahaman pelanggan).

Menurut Rangkuti (2003:29) terdapat lima dimensi pokok dalam dimensi kualitas jasa yaitu, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang

diberikan kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung.

Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung kepada instansi. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Penggunaan model SERVQUAL (*Service Quality*) dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Model SERVQUAL (*Service Quality*) dirancang khusus untuk penyedia layanan jasa dan memandang kualitas jasa sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna, dan pada prinsipnya definisi kualitas jasa berprinsip pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono dalam Rahmawati, 2010:3). Variabel pada penelitian ini diidentifikasi berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2011: 221)).

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan

untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/konsumen suatu perusahaan/penyedia jasa secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan penilaian pengguna terhadap kinerja penyedia jasa pada atribut-atribut yang diukur. Setelah diketahui tingkat kepuasan pelanggan menurut CSI, dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen. Selain itu juga dapat diketahui atribut yang kurang kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana.

Berdasarkan uraian maka dilakukan penelitian yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II dengan Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis**”.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar peneliti ini terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini fokus kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas wilayah kerja sungai tarab II.

## **C. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana indeks kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kepuasan (kinerja) pasien dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai tarab II ?
3. Apa saja atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)* ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui indeks kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai tarab II berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kepuasan (kinerja) pasien dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap Pelayanan Puskesmas Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II.
3. Mengetahui atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan Puskesmas

Wilayah Kerja Kecamatan Sungai Tarab II berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi dalam merumuskan upaya-upaya dari Puskesmas dalam menelaah kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengetahui tingkat kepentingan, dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan konsumen.
2. Bagi masyarakat, masyarakat dapat mengetahui kualitas pelayanan yang bermutu yang pada akhirnya akan membawa dampak pada tingkat kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti, menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Indeks kepuasan yang diberikan oleh UPT Puskesmas Sungai Tarab II berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 69,64%, nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99% yang berarti bahwa pasien rata-rata merasa puas atas kinerja Puskesmas.
2. Berdasarkan Tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien adalah sebesar 84,60% nilai ini berada dibawah 100%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja UPT Puskesmas Sungai Tarab II menurut perhitungan  $T_k$  belum memenuhi kepuasan pasien.
3. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas adalah ketepatan dan kemudahan dalam prosedur penerimaan pasien, kemudahan prosedur pengadministrasian serta pembayaran, ketepatan dan kemudahan pasien dalam mendapatkan surat rujukan, kecepatan petugas administrasi dalam menangani pendaftaran, ketersediaan obat-obatan dipuskesmas, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. Atribut yang harus dipertahankan adalah ketepatan jadwal kunjungan dokter, petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kecepatan perawat dalam memberikan bantuan ketika diperlukan, keramahan dokter, bidan dan perawat terhadap pasien, pihak puskesmas memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien tanpa memandang status sosial, atribut tersebut harus dipertahankan karena kinerja dari Puskesmas sudah sesuai dengan harapan Pasien.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. UPT Puskesmas Sungai tarab II harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran 1 dari hasil IPA salah satunya adalah ketepatan dan kemudahan pasien dalam mendapatkan surat rujukan dan Puskesmas harus mempertahankan atribut yang berada pada Kuadran 2 salah satunya adalah ketepatan dan kemudahan jadwal kunjungan dokter.
2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VII)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dedy, Rully. (2010). “Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas”. *Tugas Akhir*. Program Sarjana Sosial, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret.
- Fitriana, Dewi et.al. (2014). “Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta”. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol. 3, No. 1, Tahun 2014.
- Irawan H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Khotler, Philip. (2008) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2002) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lestari, Sri, (2008), Kajian Efektivitas Model Penumbuhan Klaster Bisnis UKM Berbasis Agribisnis, ([http://www.smeada.com/kajian/files/jurnal\\_3\\_2008/02\\_Lestari.pdf](http://www.smeada.com/kajian/files/jurnal_3_2008/02_Lestari.pdf))
- Marsita, Della (2017). “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan) Lolong Belanti Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis”. *Tugas Akhir*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.
- Musvita, Lara. (2016). “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sumatera Barat Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis”. *Tugas Akhir*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
- Meilana, Dewi. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung ”. *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung.