

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG MENGGUNAKAN *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh  
**LENNY SYAFTIA DWI PURI**  
**NIM.14037017**

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

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

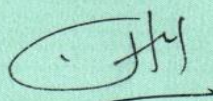
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
POLIKLINIK UNIVERSITAS NEGERI PADANG MENGGUNAKAN  
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Lenny Syaftia Dwi Puri  
NIM/Tahun Masuk : 14037017/2014  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 30 Januari 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Hj Helma, M.Si

NIP. 19680324 199603 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

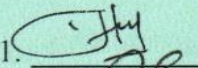
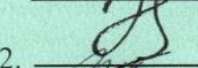
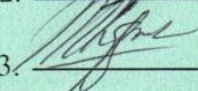
Nama : Lenny Syaftia Dwi Puri  
NIM/BP : 14037017/2014  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
POLIKLINIK UNIVERSITAS NEGERI PADANG 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. Hj. Helma, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Hj. Minora Longgom Nst, M.Pd	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lenny Syaftia Dwi Puri  
NIM/TM : 14037017/2014  
Progran Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik Universitas Negeri Padang 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.

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Matematika,



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

Saya yang menyatakan,



Lenny Syaftia Dwi Puri  
NIM. 14037017/2014

## ABSTRAK

### **Lenny Syaftia DP : Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik Universitas Negeri Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.**

Poliklinik merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan sebagai balai pengobatan umum. Adanya poliklinik sangat penting untuk menunjang kemudahan akses kesehatan termasuk dalam dunia pendidikan seperti poliklinik yang ada di UNP. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan dari pasien terhadap pelayanan di Poliklinik UNP. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif kinerja Poliklinik UNP dan mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Poliklinik UNP dan sampel berjumlah 96 orang dengan kriteria minimal 2 kali berobat di Poliklinik UNP. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang terdiri dari 32 atribut pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas dengan kinerja Poliklinik UNP dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 76,52%. Penilaian pasien mengenai kualitas pelayanan Poliklinik UNP berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* bahwa terdapat 4 atribut yang perlu ditingkatkan dan 12 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 11 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 5 atribut yang kinerjanya berlebihan/maksimal menurut pasien. Kinerja yang perlu ditingkatkan Poliklinik UNP seperti kejelasan informasi yang diberikan petugas apotek tentang obat dan kinerja yang perlu dipertahankan seperti keramahan dan kesopanan petugas pada saat melayani pasien.

**Kata Kunci** : Poliklinik UNP, Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analysis kepuasan Pasien terhadap pelayanan Poliklinik Universitas Negeri Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Anaysis*”**”.

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. Hj. Helma, M.Si, Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si.,M.Si, Penasehat Akademik dan Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
3. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si dan Dra. Hj. Minora Longgom Nst, M.Pd, Dosen Penguji.
4. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Ibu dr. Lili Yanwar, validator kuisioner dan telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.
6. Staf dan Petugas Poliklinik UNP.

7. Semua pihak yang telah memberikan do'a, semangat, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan 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

## 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> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
A. Kepuasan dan Pelayanan.....	11
B. Ukuran Kualitas Pelayanan .....	14
C. Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen .....	17
D. Klinik /Poliklinik.....	17
E. Poliklinik Universitas Negeri Padang (UNP) .....	22
F. Diagram/ Grafik Radar.....	23
G. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	24
H. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data .....	32
C. Populasi dan Sampel .....	32

D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	34
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	40
I. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Data.....	44
B. Analisis Data .....	48
C. Pembahasan.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Tahun 2013-2016.....	4
2. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	26
3. Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	27
4. Struktur Data untuk Kenyataan (Kinerja) .....	37
5. Struktur Data untuk Harapan (Kepentingan) .....	37
6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	38
7. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert untuk Kinerja (X) .....	40
8. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert untuk Kepentingan (Y).....	40
9. Usia Responden.....	45
10. Rata-Rata Indikator Kinerja (X) dan Kepentingan (Y).....	50
11. Pengelompokan Indikator Berdasarkan Kuadran Pada IPA.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	28
2. Diagram Kartesius.....	30
3. Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4. Diagram Lingkaran responden Berdasarkan Kelompok Pasien.....	46
5. Diagram Radar Indikator Kepuasan Pasien .....	47
6. <i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Atribut Kinerja Poliklinik UNP .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuisisioner Sebelum Validasi.....	62
2. Lembar Validasi Kuisisioner .....	62
3. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	65
4. Kuisisioner Penelitian .....	68
5. Data Hasil Penelitian.....	72
6. Perhitungan Rata-Rata Atribut Kinerja dan Kepentingan.....	80
7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	91
8. Identitas Responden .....	93
9. Tabel R.....	96
10. Dokumentasi Penelitian .....	105
11. Surat Observasi .....	107
12. Surat Penelitian .....	108

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Poliklinik merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Poliklinik adalah “Balai pengobatan umum (tidak untuk pasien menginap)”. Pasien yang datang ke Poliklinik pada umumnya dengan keluhan/penyakit yang berulang maupun pasien yang memerlukan pemeriksaan kesehatan umum seperti pemeriksaan fisik dan pemeriksaan penunjang untuk mengetahui kondisi kesehatan.

Poliklinik hampir terdapat di setiap lembaga pendidikan dan beberapa perkantoran. Adanya poliklinik sangat penting untuk menunjang kemudahan akses kesehatan termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan yang memiliki poliklinik adalah Universitas Negeri Padang.

Poliklinik UNP merupakan salah satu unit pelayanan dalam lingkungan Universitas yang bergerak pada bidang kesehatan sebagai balai pengobatan umum di UNP. Civitas akademika dan masyarakat di sekitar UNP tidak perlu pergi jauh ke Puskesmas jika mengalami masalah kesehatan. Poliklinik UNP melayani setiap mahasiswa yang mengalami masalah kesehatan dengan biaya ditanggung universitas.

Tujuan dari Poliklinik UNP yaitu (1) membantu meningkatkan kesehatan civitas akademika, (2) mengobati, merawat dan memelihara kesehatan civitas akademika, (3) mendukung program pemerintah dalam

pelayanan dan peningkatan kesehatan masyarakat. Materi pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik UNP terdiri dari pengobatan pasien, pemeriksaan ibu hamil, konsultasi kesehatan anak, petunjuk gizi/makanan anak dan konsultasi tentang keluarga berencana (UNP, 2016). Selain itu, dalam melancarkan tujuan ini poliklinik memiliki kewajiban untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dan bermutu.

Kewajiban setiap klinik menurut Permenkes RI No 9 tahun 2014 pasal 35 adalah memberikan informasi yang benar tentang pelayanan yang diberikan, memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu dan non diskriminasi, memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien, menghormati dan melindungi hak-hak pasien, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien, melaksanakan fungsi sosial, menyusun dan melaksanakan peraturan internal klinik serta memberlakukan seluruh lingkungan klinik sebagai kawasan tanpa rokok.

Poliklinik harus dengan maksimal meningkatkan pelayanan kepada pasien demi tercapainya tujuan dari Poliklinik UNP sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan minimal poliklinik UNP berdasarkan pada standar minimal klinik yang terdapat dalam Permenkes RI No 9 tahun 2014 pasal 7 yang menyatakan bahwa standar pelayanan bangunan klinik paling sedikit terdiri atas: ruang pendaftaran/ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang administrasi, ruang obat dan bahan habis pakai untuk klinik yang melaksanakan pelayanan farmasi, ruang tindakan, ruang/pojok ASI, kamar mandi/WC dan ruangan lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.

Terpenuhinya mutu pelayanan Poliklinik sesuai standar pelayanan diperlukan pengukuran kualitas mutu pelayanan. Menurut Parasuraman (Putra, 2016) dimensi mutu pokok yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*emphaty*) dan bukti langsung atau berwujud (*tangibles*).

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan (poliklinik) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsibility*) adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pasiennya. Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Bukti fisik (*tangibles*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas

fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan (poliklinik) serta penampilan karyawan (petugas).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Poliklinik UNP, pasien yang datang ke Poliklinik UNP terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan, Umum dan Mahasiswa. Jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya paling banyak terdapat pada kelompok mahasiswa kemudian diikuti oleh kelompok Tenaga Kependidikan. Jika dilihat secara keseluruhan, jumlah kunjungan pasien terus meningkat dari tahun 2013 hingga tahun 2016. Peningkatan jumlah kunjungan pasien di Poliklinik UNP ini tentunya juga harus disesuaikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Tahun 2013-2016**

Kelompok	Tahun			
	2013	2014	2015	2016
Dosen	302	278	323	347
Tenaga Kependidikan	577	632	619	763
Umum	583	568	608	493
Mahasiswa	2650	2694	3288	4311
Jumlah	4112	4172	4838	5914

*Sumber: Data Poliklinik Universitas Negeri Padang Tahun 2017*

Kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan pengaruh kepada pasien luar yang datang berobat ke Poliklinik UNP. Semakin banyak kunjungan pasien yang berobat maka kualitas pelayanan yang diberikan juga harus ditingkatkan agar terciptanya kenyamanan pasien. Pihak poliklinik harus dengan maksimal memberikan pelayanan kepada pasien, demi meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang disediakan poliklinik dengan baik, serta

terwujudnya tujuan dari poliklinik. Soraya (2013:2) mengemukakan bahwa kualitas produk atau jasa (pelayanan poliklinik) juga bergantung pada kepuasan, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan (pasien) akan kecewa, tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan (pasien) akan puas.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 03 Oktober 2017 dengan beberapa pasien Poliklinik UNP, diperoleh informasi bahwa meskipun sudah cukup baik dalam pelayanan tapi masih ada beberapa kekurangan. Berdasarkan dimensi Keandalan (*Reliability*) ada pasien yang mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak poliklinik tepat dan sesuai dengan keinginan pasien. Namun, pasien mengeluhkan minimnya jumlah dokter yang melayani pasien, menyebabkan antrian panjang sehingga pasien harus menunggu lebih lama untuk melakukan pengobatan. Berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsibility*) pasien yang mengungkapkan bahwa ada petugas yang selalu tanggap terhadap permintaan pasien sehingga membuat pasien senang terhadap tanggapan yang diberikan. Namun pasien mengeluhkan kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh beberapa petugas misalnya tentang obat.

Berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) pasien mengungkapkan bahwa ada petugas yang selalu bersikap sopan dan santun membuat pasien merasa dihargai dan dihormati sehingga menumbuhkan rasa nyaman pada pasien saat berinteraksi dengan petugas. Namun ada juga beberapa petugas

yang kurang ramah dalam melayani pasien yang menimbulkan pasien tidak nyaman saat dilayani. Berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) pasien mengungkapkan bahwa ada petugas yang selalu peduli terhadap pasien sehingga menimbulkan rasa senang pasien terhadap perhatian yang diberikan. Namun pasien mengeluhkan waktu pelayanan poliklinik UNP yang kurang tepat pada jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan bukti fisik (*tangible*) pasien mengungkapkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak poliklinik cukup baik dan lengkap. Namun pasien mengeluhkan pintu toilet yang tidak bisa dikunci sehingga menyebabkan pasien tidak nyaman saat berada di toilet. Selain itu, ada pasien yang mengeluhkan ketersediaan obat-obatan yang kurang lengkap serta pasien juga mengeluhkan tidak adanya petunjuk alur pelayanan dalam ruang poliklinik sehingga membuat pasien kesulitan dalam proses pendaftaran khususnya pasien baru yang datang ke poliklinik.

Kritikan dan keluhan yang diungkapkan pasien karena permasalahan tersebut, menimbulkan persepsi negatif pasien. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus akan membuat citra Poliklinik UNP buruk di mata pasien, karena rasa tidak puas yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak Poliklinik UNP. Menurut Kotler (2002:58) “Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Berdasarkan definisi tersebut, pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan Poliklinik UNP sama atau melebihi harapannya, sebaliknya pasien akan kecewa dan tidak puas apabila pelayanan yang diberikan kurang atau tidak sesuai dengan harapan pasien. Maka perlu dilihat kinerja pihak Poliklinik UNP apakah sudah mencukupi standar pelayanan yang baik. selain itu, diukur juga tingkat kepentingan menurut pasien. Dengan mengukur tingkat kepentingan, dapat dilihat kinerja mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan menurut kepentingan pasien. Selain itu, dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang, sehingga pasien tetap menggunakan jasa Poliklinik UNP.

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut Tjiptono (Permana & Kristanti, 2012:205), *Customer Satisfaction Index* adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen (pasien) secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut kualitas layanan jasa yang diukur. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* dapat mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik UNP.

*Importance Performance Analysis* menurut Hidayatullah (Rahmawati, 2010) adalah analisis yang digunakan untuk membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (Kinerja Pihak Poliklinik) dalam mengukur kepuasan konsumen (pasien) suatu perusahaan.

*Important Performance Analysis* memplot pasangan titik-titik dari rata-rata tingkat kepentingan (*perceived*) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang masing-masingnya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartesius. Hasil *Importance Performance Analysis* berupa gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik UNP dan juga dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Poliklinik UNP.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poliklinik Universitas Negeri Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”**”.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah digunakan untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar penelitian ini terarah. Batasan masalah ini adalah faktor pelayanan Poliklinik UNP yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien.

## **C. Rumusan Masalah**

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

1. Berapakah nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik UNP berdasarkan *Customer Satisfaction Index* ?

2. Bagaimana gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan poliklinik UNP dengan metode *Importance Performance Analysis*?
3. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Poliklinik UNP berdasarkan *Importance Performance Analysis* ?

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

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui :

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik UNP berdasarkan *Customer Satisfactin Index*.
2. Gambaran objektif tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik UNP dengan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Poliklinik UNP berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

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

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan bagi peneliti.
2. Bahan masukan dan pertimbangan untuk merumuskan upaya-upaya bagi Poliklinik UNP dalam menelaah kebutuhan dan keinginan pasien, serta

mengetahui tingkat kepentingan pasien yang dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan pasien.

3. Sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada Poliklinik UNP untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan pasien bagi masyarakat, khususnya masyarakat pengguna Poliklinik UNP.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh:

4. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dari pihak Poliklinik UNP berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) adalah 76,52%. nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66% - 80,99%. ini berarti bahwa pasien merasa puas atas kinerja dari pihak Poliklinik UNP.
5. Penilaian pasien mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Poliklinik UNP berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 4 atribut yang perlu ditingkatkan dan 12 atribut yang harus dipertahankan. Kemudian, terdapat 11 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 5 atribut yang kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dari nilai rata-rata secara keseluruhan.
6. Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kinerja pihak Poliklinik UNP yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan oleh pihak Poliklinik UNP yaitu kecepatan dan ketepatan perawat dalam melayani pasien, kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien, kejelasan informasi yang diberikan dokter tentang penyakit dan kejelasan informasi yang diberikan petugas apotek tentang obat. Kinerja yang perlu dipertahankan yaitu keramahan dan kesopanan perawat/dokter/petugas apotek saat melayani pasien, ketepatan dokter dalam mediagnosa penyakit, dokter melakukan pemeriksaan sebelum membuat resep, Poliklinik UNP beroperasi tepat pada waktu yang telah ditentukan, perhatian/kepedulian

yang diberikan dokter selama menjalani pemeriksaan/pengobatan, Perawat/dokter memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan, kebersihan, kenyamanan dan ketenangan di ruang Poliklinik UNP, ketersediaan tempat duduk antrian untuk pasien di Poliklinik UNP, ketersediaan sarana dan prasarana di dalam Poliklinik UNP seperti toilet, TV, AC/pendingin udara, dll serta kerapian dokter/perawat/petugas dalam berpakaian pada saat melayani pasien.

## **B. Saran**

Saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Poliklinik UNP harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA salah satunya adalah kecepatan dan ketepatan perawat dalam melayani pasien agar pasien lain tidak menunggu antrian terlalu lama dan pihak Poliklinik UNP harus mempertahankan atribut yang berada pada Kuadran II salah satunya adalah keramahan dan kesopanan perawat/dokter/petugas apotek saat melayani pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan analisis lanjutan seperti biplot, analisis komfirmatori, SEM dan lainnya dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi pasien dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2003. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Sevqual ke Libqual*. Semarang: Sagung Seto.
- 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. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta: PT Prehalindoc.
- Lodhita, Heru Eka., Imam Santoso & Sakunda Anggraini. \_\_\_\_\_. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurusan Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya.
- Margono, Drs. S. Margono. 2004. *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Marsita, Della. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap PATEN (Pelayanan Terpadu Kelurahan) Lolong Belanti Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
- Moeljono. 2008. *More About Beyond Leadership Cetakan ke-2*. Jakarta: PT. Gramedia
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. 2007. *Analisis korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 9 Tahun 2014. *Tentang Klinik*.
- Putra, Candra Syah. 2016. *Manajemen Keperawatan*. Bogor: In media.