

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SOLOK
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

**YOSANDRA ANANDA INDRA
15037043/2015**

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

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

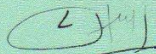
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SOLOK
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Yosandra Ananda Indra
NIM/Tahun Masuk : 15037043/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 10 Juli 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Hj. Helma, M.Si.
NIP. 19680324 199603 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

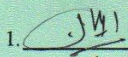
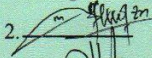

Nama : Yosandra Ananda Indra
NIM/Tahun Masuk : 15037043/2015
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SOLOK
MENGUNAKAN *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, 10 Juli 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra.Hj. Helma, M.Si.	1. 
2. Anggota : Drs. Syafriandi, M.Si.	2. 
3. Anggota : Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si.	3. 


SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yosandra Ananda Indra
NIM/TM : 15037043/2015
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Solok Menggunakan *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 Universitas Negeri Padang 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



Yosandra Ananda Indra
NIM. 15037043

ABSTRAK

Yosandra Ananda Indra : **Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok Menggunakan Importance Performance Analysis**

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok merupakan salah satu Rumah Sakit yang menerima pasien BPJS Kesehatan. Adanya Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok sangat membantu untuk menunjang akses kesehatan oleh masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan dari pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dan mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

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

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas terhadap kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* ada beberapa kinerja yang harus di tingkatkan jumlah dokter yang melayani pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien, ketepatan dokter dalam mendiagnosa penyakit, dokter melakukan pemeriksaan sebelum membuat obat, Perhatian/kepedulian petugas pendaftaran/ administrasi dalam proses.

Kinerja yang harus di pertahankan adalah Ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien, ketanggapan dokter dalam merespon dan melakukan pemeriksaan, kejelasan informasi yang diberikan petugas pendaftaran/administrasi dalam proses pendaftaran, kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang tindakan yang akan dilakukan, kejelasan informasi yang diberikan dokter terhadap penyakit, Keramahan dan kesopanan dokter saat melayani pasien, keramahan dan kesopanan petugas apotek saat melayani pasien, perhatian/ kepedulian yang diberikan dokter selama menjalani pemeriksaan/ pengobatan, perhatian/ kepedulian yang diberikan petugas apotek saat pasien memberikan resep obat, perawat/dokter memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : BPJS, Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, Kepuasan Pasien, *Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok Menggunakan *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 yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si.,M.Si, Penguji dan Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
3. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si, Penguji yang banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan tugas akhir ini.
4. Ibu Mirna, S.Pd.,M.Pd, Penasehat Akademik.
5. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

6. Ibu Dharmawetti, Amd.Kep dan Ibu Nita Widya Hayati Amd.Kep, Validator kuisisioner dan telah memberikan izin dalam melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu, Petugas Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian ini.
8. 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, Mei 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Rumah sakit.....	7
B. Kepuasan dan Pelayanan.....	8
C. Ukuran Kualitas Pelayanan	11
D. Dimensi Kualitas	12
E. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	14
F. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	15
G. Diagram/Grafik Radar.....	16
H. <i>Customer Satisfaction Index(CSI)</i>	17
I. <i>Importance Performance Analysis(IPA)</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Jenis dan Sumber Data	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27

E. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	27
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	33
H. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Data.....	37
B. Analisis Data	47
C. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	19
2. Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	20
3. Struktur Data untuk Kenyataan (Kinerja)	30
4. Struktur Data untuk Harapan (Kepentingan)	30
5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	31
6. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert untuk Kinerja (X)	33
7. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert untuk Kepentingan (Y).....	33
8. Rata-Rata Indikator Kinerja (X) dan Harapan (Y).....	51
9. Pengelompokkan Indikator Berdasarkan Kuadran Pada IPA.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	21
2. Diagram Kartesius.....	23
3. Diagram Lingkaran Poli Jantung	37
4. Diagram Lingkaran Poli Paru.....	38
5. Diagram Lingkaran Poli THT	39
6. Diagram Lingkaran Poli Bedah.....	40
7. Diagram Lingkaran Poli Kulit.....	41
8. Diagram Lingkaran Poli Penyakit Dalam	42
9. Diagram Lingkaran Poli Mata.....	43
10. Diagram Lingkaran Poli Kandungan	43
11. Diagram Lingkaran Poli Neuro	44
12. Diagram Lingkaran Poli Gigi.....	45
13. Diagram Lingkaran Poli Anak	46
14. Diagram Radar Atribut Kepuasan Pasien	47
15. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Berdasarkan Atribut Kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	65
2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner	69
3. Hasil Uji Reliabilitas	72
4. Data Responden	75
5. Data Perhitungan Rata-Rata	84
6. Perhitungan CSI	99
7. Tabel Rata-Rata Indikator	101
8. Tabel R	102
9. Data Responden	104
10. Surat Penelitian	107
11. Surat Izin Penelitian	108
12. Foto Responden.....	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang pasti menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sebagai hal yang sangat berharga dan mahal. Oleh karena itu dalam rangka mendukung kesehatan bagi setiap orang, pemerintah telah mendirikan beberapa sarana kesehatan bagi masyarakat, salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peranan yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Pemerintah juga telah mendirikan lembaga kesehatan yang dapat membantu masyarakat dalam menangani masalah kesehatan. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS kesehatan merupakan badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari Peserta Bantuan Iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES, dan peserta Mandiri. peserta non PBI atau mandiri mereka harus membayar iuran setiap bulannya paling sedikit Rp 25.500,00. BPJS kesehatan didirikan pada bulan Januari 2014, Program ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh kesehatan.

Terpenuhinya mutu pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok sesuai standar pelayanan diperlukan pengukuran kualitas mutu pelayanan.

Menurut Parasurama & Zethmil (1990), 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 (RSUD) 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 (Instalasi Rawat Jalan) serta penampilan karyawan (petugas) menurut Parasuraman & Zethmil (1990).

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Solok merupakan salah satu Rumah Sakit yang menerima pasien BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu, pihak Rumah Sakit tentunya harus memberikan pelayanan terbaik agar pasien BPJS yang berkunjung merasa nyaman dan puas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada bulan Januari 2018 kepada pasien BPJS Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, ada beberapa kritikan dan

keluhan yang di ungkapkan oleh pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.

Kritikan dan keluhan yang diungkapkan pasien karena permasalahan tersebut, menimbulkan persepsi negatif pasien. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus akan berdampak terhadap Instalasi rawat Jalan RSUD Solok seperti, pasien tidak mau lagi berobat ke Instalasi Rawat jalan RSUD Solok. Menurut Kotler (2002:58), “Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan Instalasi rawat Jalan RSUD Solok 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 Instalasi rawat jalan RSUD Solok 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 berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut Tjiptono (2014), *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 Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.

Importance Performance Analysis, menurut Rahmawati (2010), adalah analisis yang digunakan untuk membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (Kinerja Pihak Instalasi Rawat Jalan) 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 BPJS terhadap pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok dan juga dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Solok Menggunakan *Importance Performance Analysis***”.

B. Rumusan masalah

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

1. Berapa nilai tingkat kepuasan Pasien BPJS Instalansi Rawat Jalan terhadap pelayanan RSUD Solok berdasarkan *Customer Satisfaction Index*?
2. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pasien BPJS Instalansi Rawat Jalan RSUD Solok berdasarkan *Importance Performance Analysis* ?

C. Tujuan penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui

1. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Pasien BPJS Instalansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Solok berdasarkan *Customer Satisfactin Index*.
2. Atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pasien BPJS Instalansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Solok berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian 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 Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok 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 Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan pasien bagi masyarakat, khususnya masyarakat pengguna Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.
4. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh:

1. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja dari pihak Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI) adalah 67.394%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66% - 80,99%. Ini berarti bahwa pasien BPJS cukup puas atas kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok.
2. Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kinerja Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok yang diteliti, ada beberapa kinerja yang harus di tingkatkan dan di pertahankan.
 - a. Kinerja yang harus ditingkatkan adalah jumlah dokter yang melayani pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok, kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien, ketepatan dokter dalam mendiagnosa penyakit, dokter melakukan pemeriksaan sebelum membuat obat, Perhatian/kepedulian petugas pendaftaran/administrasi dalam proses.
 - b. Kinerja yang harus di pertahankan adalah ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien, ketanggapan dokter dalam merespon dan melakukan pemeriksaan, kejelasan informasi yang diberikan petugas pendaftaran/administrasi dalam proses pendaftaran, kejelasan informasi yang diberikan perawat tentang

tindakan yang akan dilakukan, kejelasan informasi yang diberikan dokter terhadap penyakit, keramahan dan kesopanan dokter saat melayani pasien, keramahan dan kesopanan petugas apotek saat melayani pasien, perhatian/kepedulian yang diberikan dokter selama menjalani pemeriksaan/pengobatan, perhatian/kepedulian yang diberikan petugas apotek saat pasien memberikan resep obat, perawat/dokter memberi kesempatan pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA salah satunya adalah kecepatan dan ketepatan petugas apotek dalam melayani pasien agar pasien tidak menunggu obat terlalu lama karena pasien dan Instalasi Rawat Jalan RSUD Solok harus mempertahankan atribut yang berada pada Kuadran II salah satunya adalah ketanggapan dokter dalam merespon dan melakukan pemeriksaan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan analisis lanjutan seperti Biplot, SEM, GAP dan lainnya dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi pasien dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VII)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategie in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- 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.
- Farianita,Rafika.2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalansi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK.II Bhakti Wira Tamtama Semarang. Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.
- Irawan H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. (2002) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium I*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Khotler, Philip. (2008) (Terjemahan). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Y., Nonong amalita, dan Syafriandi.2016. Penerapan Importance Performace Analysis Terhadap Kepuasan Stakeholder Pada Kinerja PKL Mahasiswa D3 Statistika. Universitas Negeri Padang. Eksakta Vol.18 No.1 April 2017.E-ISSN:2549-7464,P-ISSN:1411-3742.
<http://eksakta.ppj.unp.ac.id>
- 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.
- 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.
- Misri,Suci Noverina.2016. *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap kualitas Pelayanan Diinstalasi Rawat Jalan RSUP*