

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RSUD M.ZEIN PAINAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh**

**MHD WAYAN WIDDYKA  
NIM 17037080**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA  
JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RSUD M. ZEIN PAINAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

NAMA : Mhd Wayan Widdyka  
NIM/Tahun Masuk : 17037080/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 17 Februari 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Dra. Minora Longgom Nst, M.Pd**  
NIP: 19620904 198903 2 004

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN AKHIR**

Nama : Mhd Wayan Widdyka  
NIM/Tahun Masuk : 17037080/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

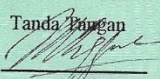
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RSUD M. ZEIN PAINAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

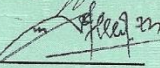
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi DIII Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan  
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang


Padang, 17 Februari 2021

Tim Penguji

Nama Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Minora Longgom Nst, M.Pd 1. 

2. Anggota : Dr. Syafriandi, M.Si 2. 

3. Anggota : Drs. Atus Amadi Putra, M.Si 3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mhd Wayan Widdyka  
NIM/Tahun Masuk : 17037080/2017  
Program Studi : Diploma III Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan bahwa, Tugas akhir saya dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD M. Zein Painan Menggunakan Metode *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.

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

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Statistika,

  
Dr. Dony Permana, M.Si  
NIP. 19750127 200604 1 001

Saya yang menyatakan,



  
Mhd Wayan Widdyka  
NIM. 17037080

## ABSTRAK

**Mhd Wayan Widdyka :** **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD M.Zein Painan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.**

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD M. Zein Painan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Permasalahan dalam penelitian ini adanya keterlambatan pengambilan obat akibat kehilangan resep dokter dan permasalahan kekurangan oksigen yang dikeluhkan pasien rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pasien, mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien dan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yang menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD dan sampel berjumlah 97 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 27 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa puas dengan pelayanan di RSUD M. Zein Painan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 60,79%. Penilaian menurut pelanggan mengenai pelayanan di RSUD berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* terjadi tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dan ada juga tidak terjadi kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hal ini dijabarkan pada beberapa kinerja yang harus ditingkatkan yaitu fasilitas gedung yang berdaya tarik visual, fasilitas kebersihan toilet di rumah sakit, kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, ketetapan dan kecepatan pelayanan pasien, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan dan usaha mengenal lebih dekat dengan pasien & keluarga pasien. Kinerja yang harus dipertahankan yaitu kelengkapan peralatan medis yang mendukung, kebersihan dan kerapian para petugas/karyawan, menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, dan waktu beroperasi yang tepat.

**Kata Kunci :** Kepuasan, pelayanan, *Importance Performance Analysis (IPA)*

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD M.Zein Painan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”**”. Dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, peneliti banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Minora Longgom Nst, M.Pd, pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Syafriandi M.Si dan Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si, dosen penguji.

3. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Statistika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
4. Pejabat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Zein Painan yang telah bersedia memberikan surat izin untuk melakukan penelitian kepasien.
5. Orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat kepada peneliti.
6. Rekan – rekan jurusan Statistika dan semua sahabat yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kepada peneliti.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini, namun peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, peneliti berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Februari 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<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. Rumusan Masalah.....	6
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	8
A. Pengertian Jasa.....	8
B. Konsep Kualitas Jasa.....	12
C. Dimensi Kualitas Jasa.....	12
D. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).....	13
E. Kepuasan Pasien.....	18
F. Grafik Radar.....	20
G. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	21
H. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Jenis Data dan Sumber Data.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
E. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	37
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Pengukuran Instrumen.....	42
H. Tahapan Penelitian.....	45

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	48
A. Deskriptif Data .....	48
B. Analisis Data .....	51
C. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	74
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
<b>LAMPIRAN</b> .....	80

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	24
2. Indikator Penelitian .....	38
3. Struktur Data untuk Kinerja (X) .....	39
4. Struktur Data untuk Harapan (Y) .....	40
5. Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	40
6. Skala Pengukuran Tingkat Kinerja/Kenyataan (X) .....	43
7. Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan/Harapan (Y) .....	43
8. Persentase Hasil Data Kuesioner Penelitian .....	48
9. Hasil Perhitungan CSI .....	53
10. Tingkat Kesesuaian anantara Kenyataan dan Harapan.....	55
11. Keputusan Tingkat Kesesuaian setiap Atribut .....	57
12. Rata-rata Kenyataan (X) dan Harapan (Y) .....	59
13. Rata-rata Atribut Kenyataan (X) dan Harapan(Y) .....	61
14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I.....	68
15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II.....	68
16. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III .....	69
17. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV .....	69
18. Pengelompokkan Atribut berdasarkan Kuadran pada IPA .....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> .....	26
2. Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja .....	31
3. Diagram Radar tentang Indikator Kepuasan Pasien .....	52
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) berdasarkan Atribut Kualitas Pelayanan di RSUD M. Zein Painan .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Penelitian.....	81
2. Lembaran Validasi Kuesioner.....	86
3. Data Responden .....	88
4. Data Hasil Penelitian .....	91
5. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	113
6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TK <sub>i</sub> ).....	122
7. Rata-rata Kinerja dan Harapan.....	127
8. Tabel R .....	129
9. Hasil Uji Reliabilitas .....	130
10. Dokumentasi .....	131

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Keberadaan Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Rumah Sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas seperti rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, Rumah Sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu sikap (rencana tindakan)/cara pengelola dalam melayani pelanggan secara memuaskan (F.Tjiptono,1997:127). Sedangkan menurut Simamora (2001:172), pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Zein Painan, peneliti memperoleh informasi terkait pelayanan kesehatan dan penanganan medis yang kurang memadai. Salah satu pasien rawat jalan penyakit dalam berinisial D, mengalami keterlambatan pengambilan obat resep dokter, ini terjadi akibat kelalaian dari petugas atau tenaga kerja apotek. Sebelumnya terjadi persoalan oksigen kurang di RSUD M. Zein Painan yang dikeluhkan pasien rawat inap berinisial Z. Kekurangan oksigen ini bukan hal pertama kali terjadi, menurut tenaga medis ada ketidaktahuan dan keterlambatan informasi kepada pihak manajemen Rumah Sakit tentang oksigen yang habis, ditambah keterlambatan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan.

Selanjutnya, masih berkaitan dengan pengamatan. RSUD M. Zein Painan adalah salah satu Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan yang pada umumnya tempat masyarakat mendapatkan penanganan medis dan pelayanan kesehatan. Namun, pada kenyataannya masyarakat masih banyak mengeluh dengan pelayanan dan penanganan medis yang kurang memadai akibat manajemen RSUD yang belum optimal, sehingga menyebabkan salah seorang pasien rawat jalan penyakit dalam berinisial D kehilangan resep dokter, serta berkas rekam medis yang lama tidak berada di poliklinik, sehingga dokter menuliskan kembali hasil pemeriksaan pasien pada lembar rawat jalan yang baru. Formulir rawat jalan tersebut akan dimasukkan ke map rekam medis, apabila rekam medis sudah sampai di poliklinik. Formulir rawat jalan yang terpisah menyebabkan rekam medis pasien tidak tersusun secara kronologis. Permasalahan lain terkait pelayanan rekam medis rawat jalan adalah berkas rekam medis yang

belum kembali dari bangsal perawatan. Petugas rekam medis harus mencari ke bangsal. Pencarian berkas rekam medis ke bangsal perawatan akan menghambat pelayanan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan.

Pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan.

Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien adalah suatu upaya untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan Rumah Sakit.

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan masih belum optimal. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, RSUD M. Zein dituntut untuk memberikan pelayanan yang konsisten dengan cara memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit itu sendiri. Menurut Simamora (2003:180) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat.

Terpenuhinya kepuasan masyarakat diperlukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakatnya. Kualitas pelayanan ini sangat penting bagi setiap Rumah Sakit karena menurut Tjiptono (2012:137) dimensi pokok yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*emphaty*). Pada dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan layanan yang akurat kepada masyarakat. Pada dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan pelayanan yang segera dan tepat.

Pada dimensi jaminan berhubungan dengan masyarakat yang datang akan dilayani dengan baik dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Pada dimensi bukti fisik berkenaan dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit. Pada dimensi empati yaitu sikap jasa pelayanan Rumah Sakit dalam memahami masalah masyarakat.

Oleh karena itu, perlu diambil ukuran sejauh manakah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk memperlihatkan atau menerangkan suatu data yang akan disajikan, digunakan diagram atau grafik. Grafik yang digunakan adalah grafik radar, grafik radar merupakan salah satu metode *seven tools* yang dapat digunakan untuk menunjukkan *balancing* atau keseimbangan antar masalah. Untuk menentukan tingkat kepuasan maka digunakan *Customer Satisfaction Index* serta dengan analisis lanjutan mengenai ketetapan kepuasan dan kepentingan yang pelanggan rasakan digunakan metode *Importance Performance Analysis*.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu index yang menentukan tingkat kepuasan konsumen (masyarakat) secara menyeluruh berdasarkan dimensi pokok kualitas pelayanan dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk melihat kepentingan antara kepuasan masyarakat dengan tingkat kepentingannya dengan kualitas pelayanan Rumah Sakit. *Importance Performance Analysis* memplot pasangan titik-titik dari nilai tingkat rata-rata kepentingan (*Importance*) dengan rata-rata tingkat kepuasan

(*Performance*) yang masing-masing mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran *Cartecius*.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) M. Zein Painan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* ”.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD M. Zein Painan.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan dengan *Importance Performance Analysis*.

3. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

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

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien di RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan dengan *Importance Performance Analysis*.
3. Mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

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

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi, memberikan informasi berupa masukan dan gambaran bagi pihak RSUD M. Zein Painan Kabupaten Pesisir Selatan untuk dapat memberikan kualitas yang lebih baik kepada pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memaksimalkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan dapat mempraktikkan teori yang selama ini dipelajari dalam proses perkuliahan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan.

1. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan di RSUD M. Zein Painan berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah 60,97%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kesehatan berada pada harapan pasien, sehingga pasien merasa puas. Ketika kinerja melebihi harapan maka pasien akan merasa sangat puas.
2. Tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kepuasan pasien berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh nilai tingkat kesesuaian total yaitu sebesar 71,92%. Artinya nilai kesesuaian total dijadikan tolak ukur untuk variabel penelitian yang terbagi kedalam 27 atribut. Jika nilai atribut tersebut lebih besar dari pada nilai kesesuaian total artinya atribut tersebut perlu dipertahankan sebaliknya jika nilai atribut lebih kecil dari pada nilai kesesuaian total artinya atribut tersebut perlu mendapatkan penanganan atau perubahan.
3. Berdasarkan variabel penelitian yang terbagi kedalam 27 atribut yang diteliti, didapatkan hasil untuk setiap variabel penelitian yang kemudian dibagi menjadi 4 kuadran berdasarkan diagram kartesius. Ada beberapa atribut yang termasuk kuadran I (Tabel 18), artinya atribut-atribut tersebut perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD M. Zein Painan.

Beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran II (Tabel 18), artinya atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan kinerja pelayanannya. Selanjutnya ada beberapa atribut yang termasuk kedalam kuadran III (Tabel 18), artinya atribut-atribut tersebut termasuk kedalam prioritas rendah. Atribut-atribut ini perlu mendapatkan penanganan maka yang termasuk kedalam kuadran III harus menjadi poin penting bagi pihak RSUD M. Zein Painan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran IV (Tabel 18), artinya atribut-atribut tersebut sudah mencapai kinerja maksimal.

## **B. Saran**

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

1. Pelayanan di RSUD M. Zein Painan harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA yaitu fasilitas gedung yang berdaya tarik visual, fasilitas kebersihan toilet di rumah sakit, kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, ketetapan dan kecepatan pelayanan pasien, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan dan usaha mengenal lebih dekat dengan pasien & keluarga pasien. Adapun yang dipertahankan adalah atribut yang berada pada kuadran II yaitu kelengkapan peralatan medis yang mendukung, kebersihan dan kerapian para petugas/karyawan, menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan, karyawan

yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, dan waktu beroperasi yang nyaman.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri* .
- Fitriana, et al. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Kontruksi Swasta. *Jurnal Teknik Sipil, Vol.3* .
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Martila, J. &. (1997). Importance Performance Analysis. *Journal Of Marketing* .
- Nugraha. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Permana, K. d. (2012). *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Tea House Tong Tji Surabaya*. Surabaya: Jurusan Manajemen Jasa Universitas Kristen Petra.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Semarang: Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, S. (2003). *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.