

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI RAWAT INAP PENYAKIT DALAM KELAS III RSUD Dr. ACHMAD  
MOCHTAR BUKITTINGGI MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

**NURUL ULFAH HAFNI  
15037026/2015**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI RAWAT INAP PENYAKIT DALAM KELAS III RSUD Dr. ACHMAD  
MOCHTAR BUKITTINGGI MENGGUNAKAN *METODE CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Nurul Ulfah Hafni  
NIM/Tahun Masuk : 15037026/2015  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 11 Februari 2019

Disetujui oleh :  
PembimbingTugasAkhir



Drs. Atus Amadi Putra, M.Si  
NIP. 19630829 199203 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**




Nama : Nurul Ulfah Hafni  
NIM/BP : 15037026/2015  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI RAWAT INAP PENYAKIT DALAM KELAS III RSUD Dr. ACHMAD  
MOCHTAR BUKITTINGGI 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, 11 Februari 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dr. Dony Permana, M.Si	2. 
3. Anggota	: Fitri Mudia Sari, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Ulfah Hafni  
NIM/TM : 15037026/2015  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 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.

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. 19701126 1999031 002

Saya yang menyatakan,



Nurul Ulfah Hafni  
NIM. 15037026/2015

## ABSTRAK

### **Nurul Ulfah Hafni: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari pasien terhadap indikator kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III yang masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif tingkat harapan dan tingkat kenyataan pasien terhadap kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap penyakit dalam kelas III dan sampel berjumlah 97 orang dengan kriteria minimal sudah dirawat 3 hari. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 18 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas dengan pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,40%. Penilaian pasien mengenai pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 4 atribut yang perlu ditingkatkan dan 5 atribut yang dipertahankan. Kemudian, terdapat 6 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 3 atribut yang telah maksimal menurut pasien. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti pelayanan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit dan atribut yang perlu dipertahankan seperti perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan.

**Kata Kunci** : Pelayanan di Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, Kepuasan Pasien, *Importance Performance Analysis* (IPA).

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis”**. Dapatterselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis 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, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Atus Amadi, M.Si., pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Dony Permana, M.Si dan Ibu Fitri Mudia Sari, M.Si, dosen penguji.

3. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si., Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si., Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
6. Kedua orang tua, Bunda dan Papa yang telah memberikan do'a, arahan, dan semangat.semoga ini menjadi awal kebahagiaan untuk Bunda dan Papa, terimakasih telah sabar menunggu anakmu yang sedikit lama menyelesaikan kuliahnya.
7. Kakak dan Abangku, kak Fiqa dan bang Andi yang selalu mau membantu dan memberikan semangat hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. dan juga Zivana.
8. Adik-adikku tersayang, Sarah, Raihan, Fauzan, Idlan yang selalu menghibur kakaknya.
9. Someone Spesialku, yang selalu memberikan semangat dan motivasi agar cepat lulus, yang selalu sabar menghadapi disaat suasana hati sedang tidak baik.

10. Kedua temanku yang selalu menghibur dan memberikan semangat, untuk Sinta dan Gena semangat menyelesaikan Tugas Akhirnya dan cepat lulus.
11. Serta semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

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

Padang, Februari 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Konsep Kualitas Pelayanan .....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
B. Kepuasan Pasien .....	12
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2. Faktor-Faktor kepuasan pasien .....	13
3. Pengukuran Kepuasan .....	15
C. Rumah Sakit.....	17
1. Pengertian Rumah Sakit.....	17
D. Grafik Radar .....	18
E. Customer Satisfaction Index .....	19
F. Importance Performance Analysis.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	34
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Jenis dan Sumber Data.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	34
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
E. Variabel dan Struktur Data.....	36
F. Instrumen Penelitian .....	40
G. Teknik Pengukuran Instrumen .....	41
H. Tahapan Penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	45
A. Deskriptif Data .....	45
B. Analisis Data .....	61
C. Pembahasan .....	75

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85
<b>LAMPIRAN</b> .....	88

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.Data Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2013-2017 .....	2
2.Index CSI .....	23
3.Variabel Penelitian.....	36
4.Struktur Data untuk Kinerja (X) .....	38
5.Struktur Data untuk Harapan (Y) .....	38
6.Kisi-kisi Intrumen Penelitian.....	39
7.Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan .....	41
8.Skala Pengukuran Tingkat Harapan .....	41
9.Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	63
10.Tingkat Kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan .....	65
11. <i>Hold and Action</i> .....	66
12. Rata-rata Atribut Kenyataan dan Harapan .....	67
13. Rata-rata Atribut Kenyataan dan Harapan .....	69
14. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I.....	72
15. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II .....	72
16. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III .....	73
17. Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV .....	73
18. Pengelompokkan Atribut berdasarkan Kuadran pada IPA.....	74

## DAFTAR GAMBAR

### GambarHalaman

1. Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	24
2. Diagram Kartesius .....	28
3. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 1 .....	44
4. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 2 .....	45
5. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 3 .....	46
6. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 4 .....	47
7. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 5 .....	48
8. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 6 .....	49
9. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 7 .....	49
10. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 8 .....	50
11. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 9 .....	51
12. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 10 .....	52
13. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 11 .....	52
14. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 12 .....	53
15. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 13 .....	54
16. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 14 .....	55
17. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 15 .....	56
18. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 16 .....	57
19. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 17 .....	58
20. Persentase Tingkat Harapan dan Kenyataan Atribut 18 .....	59
21. Diagram Radar .....	60
22. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

### GambarHalaman

1. Kuesioner Penelitian .....	87
2. Validasi Kuesioner.....	92
3. Data Responden .....	94
4. Data Hasil Penelitian .....	97
5. Data Hasil Tranformasi Menggunakan Teknik MSI.....	102
6. Hasil Perhitungan CSI.....	107
7. Hasil Perhitungan $Tk_i$ .....	110
8. Rata-rata Kenyataan dan Rata-rata Harapan .....	112
9. Tabel R.....	113

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini begitu banyak terjadi permasalahan kesehatan, baik terhadap anak-anak, dewasa maupun lansia. Permasalahan kesehatan ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat atau individu terhadap pelayanan kesehatan. Sejalan dengan amanat Perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1) telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak dan berkualitas (Depkes RI,2007). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Mengingat pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peran penting akan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, yayasan atau perorangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan

yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Salah satu rumah sakit di Sumatera Barat yang memberikan pelayanan secara penuh adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan rumah sakit dengan tipe B milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang mampu memberikan pelayanan kedokteran, spesialis, dan subspecialis terbatas. Rumah sakit ini merupakan institusi jasa kesehatan yang terus berupaya dalam mengutamakan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan siap berkinerja terbaik dalam pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi melayani rujukan dari 7 daerah atau kota di Sumatera Barat bagian utara dan daerah-daerah perbatasan seperti, Provinsi Riau, Provinsi Jambi, Provinsi Sumatera Utara bagian selatan. Berikut ini adalah tabel data jumlah kunjungan pasien dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 1. Data Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Dr. Ahmad Mochtar tahun 2013 – 2017.**

No.	Pasien	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Rawat Inap	14.260	18.277	18.868	18.590	16.730
2	Rawat Jalan	180.375	175.559	208.812	227.679	219.827
3	IGD	11.879	13.104	14.037	17.546	17.868

*(Sumber: Medical Record)*

Dari Tabel 1. dapat dilihat setiap tahunnya jumlah pasien yang datang ke rumah sakit selalu mengalami peningkatan, akan tetapi jumlah pasien pada instalasi rawat inap mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir.

Instalasi rawat inap merupakan sebuah unit pelayanan yang digunakan sebagai tempat perawatan umum pasien setelah pasien masuk ke rumah sakit. Spesifikasi unit rawat inap di setiap rumah sakit berbeda tergantung manajemen rumah sakit tersebut, misalnya dibedakan berdasarkan penyakit dalam, anak, atau medis secara umum. Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat 4 ruangan inap yang memiliki jumlah pasien terbanyak, salah satunya adalah instalasi rawat inap penyakit dalam. Pada instalasi rawat inap penyakit dalam ini juga dibedakan atas beberapa kelas yaitu kelas VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, dan Kelas Utama. Salah satu kelas rawat inap penyakit dalam yang paling banyak dikunjungi adalah rawat inap kelas III hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang merupakan keluarga miskin dan menggunakan kartu BPJS.

Pada rawat inap kelas III ini tidak sedikit terdapat keluhan dari pasien, hal ini disebabkan karena minimnya kualitas pelayanan yang mereka peroleh. Pada survei yang dilakukan oleh Yeni Yulianti pada tahun 2017, tentang kepuasan pasien di rawat inap penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi di dapatkan bahwa dari 60 responden yang diteliti sebagian besar responden yaitu 40 orang (66,7%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan sebesar (33,3%) menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Banyak pasien pada rawat inap penyakit dalam kelas III

mengeluhkan tentang pelayanan yang kurang memuaskan, lambatnya penanganan medis terhadap pasien, dan ketidakramahan dari jasa pelayanan. Dengan banyaknya keluhan ini artinya, masih banyak pasien yang merasa pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi belum memenuhi kebutuhannya.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2007). Kepuasan itu sangat penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk keputusan pemakaian ulang dimasa yang akan datang. Dalam menciptakan kepuasan pasien, suatu rumah sakit harus menciptakan, mengelola, dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memperoleh pasien yang lebih banyak serta kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang konsisten dengan cara memenuhi atau melebihi harapan pasien. 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* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien.

Terpenuhinya kepuasan pasien di perlukan pengukuran kualitas pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit kepada pasien. Kualitas pelayanan ini sangat penting bagi setiap rumah sakit karena Menurut Tjiptono (2016:137) 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 kesehatan dalam memberikan layanan yang akurat kepada pasien. Pada dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan jasa pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang segera dan tepat. Pada dimensi jaminan berhubungan dengan bahwa pasien yang datang akan dilayani dengan baik dan memberikan rasa aman kepada pasien. Pada dimensi bukti fisik berkenaan dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki rumah sakit. Pada dimensi empati yaitu sikap jasa pelayanan kesehatan dalam memahami masalah pasien.

Oleh karena itu, perlu diambil ukuran sejauh manakah kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam kelas III terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Dalam melakukan pelayanan ada yang menurut pihak penyedia jasa kesehatan penting namun bagi

pasien tidak penting atau sebaliknya. Untuk menentukan tingkat kepuasan maka digunakanlah *Customer Satisfaction Index* serta dengan analisis lanjutan mengenai ketepatan kepuasan dan kepentingan yang pasien rasakan disajikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu index yang menentukan tingkat kepuasan konsumen (pasien) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk melihat kepentingan antara kepuasan pasien 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 latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rawat Inap Penyakit Dalam Kelas III pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”.**

## **B. Pembatasan Masalah**

Untuk mencegah permasalahan yang dibahas meluas dan agar penelitian ini terarah maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah di dalam penelitian ini memfokuskan kepada pasien instalasi rawat inap penyakit dalam kelas III yang sudah dirawat tiga hari atau lebih dan memfokuskan pada faktor

kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

### **C. Rumusan Masalah**

Banyak terdapatnya keluhan pasien yang di rawat pada instalasi rawat inap penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Umum Derah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Hal ini mengacu pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal yang harus dievaluasi adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan.

Maka rumusan masalah dari uraian diatas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam kelas III terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi dengan *Importance Performance Analysis*.
3. Apa saja atribut-atribut layanan yang perlu di tingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

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

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi dengan *Importance Performance Analysis*.
3. Mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

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

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit, memberikan informasi berupa masukan dan gambaran bagi pihak rumah sakit 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 mempraktekan teori yang selama ini penulis pelajari dalam proses perkuliahan.

3. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 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 rawat inap penyakit dalam kelas III berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 72,40%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 50%-75%. Ini berarti bahwa sebagian besar pasien merasa puas atas kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
2. Penilaian pasien mengenai tingkat harapan dan kenyataan pasien terhadap kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 4 atribut yang perlu ditingkatkan dan ada 5 atribut yang harus dipertahankan. Kemudian, terdapat 6 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 3 atribut yang kenyataan kinerjanya lebih tinggi dibandingkan dari nilai-nilai rata-rata secara keseluruhan.
3. Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yaitu rumah sakit memiliki peralatan medis yang lengkap,

penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, dokter dan perawat bertindak cepat dalam melayani pasien, perawat memperhatikan kebutuhan serta keluhan pasien dan keluarga pasien.

Atribut yang perlu di pertahankan adalah perawat melaporkan segala detail keadaan pasien kepada dokter seaktu melakukan kunjungan, dokter dan perawat selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, perawat terdidik dan maupu melayan pasien, dokter dan perawat mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Atribut yang memiliki prioritas rendah adalah ruangan perawatan sudah tertata rapi, bersih, dan nyaman, ruangan perawatan memiliki fasilitas yang lengkap, jadal pemeriksaan yang tepat waktu terhadap pasien, dokter serta perawat ramah dan sopan dalam melayani pasien dan keluarga pasien, waktu berkonsultasi untuk keluarga pasien terpenuhi, dokter dan perawat peduli terhadap keadaan pasien tanpa memandang status. Dan atribut yang memiliki kinerja maksimal adalah dokter dan perawat berpenampilan bersih dan rapi, dokter dan perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.

## **B. Saran**

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

1. Pelayanan pada instalasi rawat inap penyakit dalam kelas III RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA salah satunya adalah penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit dan harus mempertahankan

atribut yang berada pada Kuadran II salah satunya adalah dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien.

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, ed, Rev IV*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka sinar harapan.
- Dinas Kesehatan. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Djojodibroto. (1997). *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates.
- <http://statistikceria.blogspot.co.id/2014>.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta; Salemba Empat.
- Martilla, J.A and James, J.C. 1997. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- N, Nugraha. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Permana dan Kristanti. 2012. “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan *Tea House* Tong Tji Surabaya”. *Tesis*. Jurusan Manajemen Jasa Universitas Kristen Petra.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rahmawati, H. 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar”. *Tugas Akhir*. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.