
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSU HASANAH GRAHA AFIAH DEPOK

¹⁾ Widya Puspaningtyas dan ²⁾ Asti Andayani

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: widyapuspa@gmail.com

²⁾ Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: asti.andayani@dewantara.ac.id

ABSTRACT

Patients will affect the level of satisfaction in degree qualities hospital services. Complaint the patients in public hospitals hasanah graha afiah (hga) in hospital each month is always is in between, A groove a queue of filings less irregularly, a queue of the drug too long, etc. This study aims to to know satisfaction oh RS Hasanah Graha Afiah with Important Performance Analysis (IPA) and whatever factors needed to improve to increase service quality. Researchers make conceptual framework where elements the quality of service included that the method used to be researched with Important Performance Analysis (IPA) and counting GAP Analysis between Importance and Performance and If the result of the the performance of less than hope they will sent the inputs that if can be done to improve the performance of research and if the result of the greater hope from the performance of it needs to be maintained. The result of this research showed there are fourteen an attribute that needs to be maintained , sixteen an attribute that needs to be improved and really there are four the attribute of being considered excessive. Of thirty-four those attributes there are three main priority to be will be repaired.

Keywords : *Satisfaction, Quality, Importance Performace Analysis (IPA) , GAP Analysis*

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien akan mempengaruhi derajat kualitas pelayanan Rumah Sakit. Komplain pasien terhadap pelayanan di RSU Hasanah Graha Afiah (RS HGA) dalam setiap bulan selalu ada diantaranya alur antrian pendaftaran yang kurang teratur, antrian pengambilan obat yang terlalu lama, dan lain-lain Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien RS Hasanah Graha Afiah dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti mengajukan kerangka kerja konseptual dimana unsur-unsur kualitas pelayanan dimasukkan dan diteliti dengan metode *Importance Performance Analyis (IPA)* dan menghitung *GAP Analysis* antara kinerja dan harapan kemudian jika hasil kinerja kurang dari harapan maka diberikan masukan-masukan yang sekiranya dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja tersebut dan jika hasil penelitian harapan lebih besar dari kinerja maka hal tersebut perlu dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada empat belas atribut yang perlu dipertahankan, enam belas atribut yang perlu diperbaiki dan ada empat atribut yang dianggap berlebihan. Dari tiga puluh empat atribut tersebut ada tiga yang menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan.

Kata kunci: *Kepuasan, Kualitas, (Importance Performace Analysis) (IPA), Gap Analysis*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan ataupun swasta. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dalam pelayanannya RSU Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) mengalami permasalahan dengan pasien dimana hal tersebut akan sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data komplain pasien tahun 2019 berikut data komplain pasien terbesar selama tahun 2019 :

1. Alur antrian pendaftaran yang kurang teratur
2. Antrian pemberian obat yang terlalu lama
3. Obat-obatan yang tidak tercover BPJS
4. Jadwal praktek dokter yang tidak tepat waktu
5. Sistem pendaftaran yang kurang efektif

1.2. Rumusan Masalah

Seiring dengan banyaknya rumah sakit baru sehingga menimbulkan persaingan antar rumah sakit dan membuat kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit menjadi bahan perhatian yang sangat perlu untuk dievaluasi demi memuaskan pasien. Keberhasilan sebuah rumah sakit adalah salah satunya dalam mengelola pelayanan rawat jalan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien RSU Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
2. Apa saja faktor yang harus diperbaiki agar kepuasan pasien RSU Hasanah

Graha Afiah (RSU HGA) dapat terpenuhi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien RSU Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
2. Untuk mengetahui faktor yang harus diperbaiki agar kepuasan pasien RSU Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) dapat terpenuhi

2. TINJUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan, pelanggan tidak puas, jika memenuhi harapan pelanggan amat puas (Kolter, 2015) dalam Manu Lena (2018:13). Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Irene, 2009) dalam Oktaviana (2018:46). Perusahaan yang berusaha mengembangkan suatu usaha kepuasan konsumen dapat diukur dengan 3 hal yaitu : Produk (*Product*), Pelayanan (*Service*), dan Penyampaian (*Delivery*), (Yoety, 2003:61-62) dalam Raharjo (2009:26).

Zeithalm dan Parasuraman dalam Herlambang (2016) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas atau jasa pelayanan

terdapat lima ukuran kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Realibility*)
- c. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Kepastian (*Assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)
- f.

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukurannya dilakukan dengan cara berikut :

1. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui interview dengan menggunakan kuesioner kepada pasien.
2. Kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan skala ordinal mengenai harapan dan kinerja yang terkait dengan atribut yang ada. Untuk tingkat harapan terdiri dari “sangat tidak baik”, “tidak baik”, “cukup baik”, “baik” dan “sangat baik”.
3. Responden diminta menilai seberapa besar harapan mereka terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan terhadap atribut tersebut.
4. Respoden diminta merangking elemen atau atribut penawaran dari pertanyaan-pertanyaan yang ada berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Zeithalm dan Parasuraman dalam Herlambang (2016) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas atau jasa pelayanan terdapat lima ukuran kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a) Berwujud (*Tangible*) meliputi penampilan fisik (gedung dan ruangan), tersedianya tempat parkir yang memadai,

kebersihan dan kerapihan serta kenyamanan ruangan, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.

- b) Keandalan (*Realibility*) yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah di janjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- c) Cepat Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa atau pelayanan yang tepat dan cepat.
- d) Kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan dan keramah tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- e) Empati (*Emphaty*) meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Kottler (2000) dalam Manu Lena (2018:6) salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan sasaran.

Menurut Zeithalm (1990) dalam Manu Lena (2018:7) masing-masing unsur yang menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut mempunyai indikator sebagai berikut:

1. Indikator dari berwujud (*tangibles*) adalah sebagai berikut :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

- d. Kemudahan proses dan akses layanan
- e. Penggunaa alat bantu dalam pelayanan
2. Indikator dari kehandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Indikator dari respon/ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebagai berikut :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Petugas melakukan pelayanan yang cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Indikator jaminan (*assurance*) adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Indikator empati (*emphaty*) adalah sebagai berikut :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam kamus ekonomi Winardi (1991:93) dalam Permana (2018) dinyatakan bahwa pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan konsumen merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik.

Menurut Assauri (1999:149) dalam Permana (2018) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut Kotler dalam Permana (2018) menyebutkan pelayanan atau *service* dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. *Service* / pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi :

1. *High contact service* yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan secara sistematis dengan data yang didapat.

3.2 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah dimana penelitian dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) yang berlokasi dan beralamat di Jalan Raden Saleh Nomor 42 Kelurahan Sukmajaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok dengan Nomor telepon 021-77826267 dan penelitian dilakukan di bulan September 2019 - Januari 2020 selama 4 bulan.

3.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2009) dalam Oktaviana (2018) menjelaskan pengertian objek penelitian adalah “sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Objek penelitian yang penulis teliti adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan RSUD Hasanah Graha Afiah.

3.4 Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2009) dalam Oktaviana (2018) populasi adalah

wilayah generalisasi yang atas objek atau subjek yang mempengaruhi kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien rawat jalan di RSUD Hasanah Graha Afiah Depok pada tahun 2019 yaitu sebanyak 36.865 pasien. Menurut Sugiono (2009) dalam Oktaviana (2018) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi. Dari hasil perhitungan di atas, maka disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden di RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) Depok, dan pengambilan sampel terdiri dari pasien atau keluarga pasien dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

3.5 Analisa Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis, kuisioner dikatakan valid dilihat pada tabel r statistik dimana nilai $df = n-2$ maka $df = 100 - 2 = 98$, jadi kita melihat nilai $df = 98 = 0,1966$ (0,196). Jika nilai butirnya lebih kecil dari 0,196 maka tidak valid tetapi bila nilai butirnya lebih besar dari 0,196 maka valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan sejauhmana konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur

gejala yang sama (Umar, 2003) dalam Permana (2018). Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha tersebut dalam diintrepetasikan sebagai berikut :

1. Nilai Alpha Cronbach's 0.00 s/d 0.20 sangat kurang reliabel
2. Nilai Alpha Cronbach's 0.21 s/d 0.40 kurang reliabel
3. Nilai Alpha Cronbach's 0.41 s/d 0.60 reliabel
4. Nilai Alpha Cronbach's 0.61 s/d 0.80 cukup reliabel
5. Nilai Alpha Cronbach's 0.81 s/d 1.00 sangat reliabel.

3. GAP Analysis atau SQ

Menurut Nababan (2018:14) *Service Quality* (SQ) atau sering disebut *Servqual* untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penghitungan skor *Service Quality*:

$$SQ = P - I$$

Keterangan:

SQ = *Quality of Service* (kualitas pelayanan)

P = *Perceived Service* (persepsi terhadap kinerja layanan)

I = *Expectation* (harapan pelanggan)

Hasil perhitungannya dinyatakan sebagai kesenjangan kualitas layanan.

4. Metode CSI

Menurut Nababan (2018:14-15) *Customers Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Nilai 5 (pada 5 Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

5. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Nababan (2018:15), analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan/kinerja (*performance*) yang dirasa kan oleh konsumen. Langkah-langkah untuk melakukan analisis ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk masing-masing atribut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

- b. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara keseluruhan item.

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

- c. Nilai rata-rata tingkat kepentingan secara keseluruhan item memotong sumbu vertikal tegak lurus dan nilai rata-rata tingkat kepuasan secara keseluruhan

item memotong sumbu horizontal tegak lurus.

Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan untuk setiap item diplotkan ke dalam diagram *Importance Performance Analysis*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

Pengukuran validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran (instrument) mengukur apa saja yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel 2010 dan Software SPSS versi 23. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat nilai yang diperoleh dari semua pernyataan menunjukkan bahwa nilai r hitung yang terdiri dari 34 pernyataan lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuisioner berdasarkan tingkat kepentingan dinyatakan valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Pada penelitian ini untuk melakukan uji reliabilitas penulis menggunakan software SPSS versi 23. Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, nilai reliabilitas yang didapat sebesar 0,935 yang berarti bahwa nilai tersebut berada diatas minimum Alpha Cronbach's ($>0,60$). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan berdasarkan tingkat kinerja dalam penelitian ini sangat reliabel. Lalu untuk

nilai reliabilitas yang didapat sebesar 0,979 yang berarti bahwa nilai tersebut berada diatas minimum Alpha Cronbach's ($>0,60$). Maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan berdasarkan tingkat kinerja dalam penelitian ini sangat reliabel.

4.3 Hasil Rata-rata Skoring Data

Pada penelitian ini terdapat 34 pertanyaan dari 100 responden. Skor dari masing-masing pertanyaan kemudian dirata-rata dari 100 jawaban responden Berdasarkan hasil skoring data menunjukkan skor minimal sebesar 3.81 dan skor maksimal sebesar 4.74. Berdasarkan hal ini maka disimpulkan bahwa kualitas layanan berada ada rentang >3 dan <5 yaitu puas sampai tidak puas (dimensi kinerja) dan penting sampai sangat penting (dimensi harapan).

4.4 Hasil Gap Analysis / SQ

Setelah mendapatkan hasil rata-rata skoring data, maka selanjutnya adalah mencari *Gap Analysis* atau *Service Quality/SQ*. *Gap Analysis* atau *Service Quality/SQ* didapat dengan rumus:

$$SQ = P - I$$

Berikut hasil *Gap Analysis* atau *Service Quality (SQ)*. Pada *Gap Analysis* minus tertinggi ada pada tempat duduk ruang tunggu pasien (-0,88) sedangkan minus terkecil yaitu pengetahuan dan ketrampilan medis dokter (-0,32). Nilai yang dihasilkan dari perhitungan peneliti adalah negative (-) yang berarti masih kurangnya kualitas pelayanan yang

dilakukan di RSUD Hasanah Graha Afiah (RS HGA).

4.5 Hasil CSI

Perhitungan CSI dapat di hitung dengan rumus :

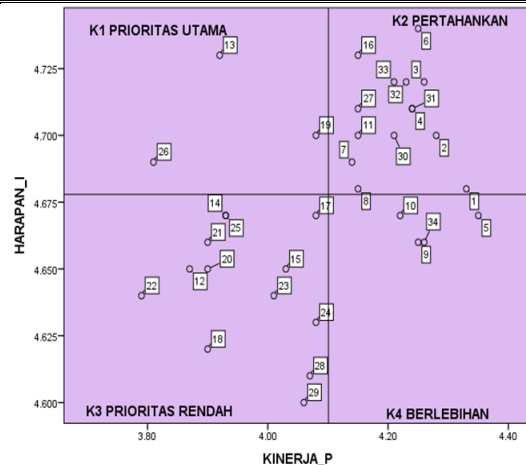
$$CSI = \frac{652,32}{5(159,05)} \times 100\%$$

$$= 82.03\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 82,03% ini menandakan pasien puas atas pelayanan RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) namun dirasakan masih belum maksimal. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih dimasa mendatang, maka RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) harus meningkatkan kinerja pelayanan yang menurut pasien belum memuaskan.

4.6 Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Pada tahap ini akan dilakukan analisis Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan diagram kartesius dengan bantuan Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 23 . Berikut hasil dari analisisnya :



Gambar 1. Pembagian Kuadran Index Performance Analysis (IPA)

Dari diagram kartesius diatas ada 4 kuadran yang telah diketahui hasilnya dan kita dapat mengetahui faktor-faktor manakah yang harus diperbaiki dan dipertahankan. Berikut penjelasannya :

- A. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
 - a. Cukupnya tempat duduk untuk pasien dan keluarga (P26)
 - b. Petugas farmasi memberikan pelayanan obat-obatan dengan cepat dan tepat (P19)
 - c. Proses pendaftaran pasien yang tepat dan cepat (P13)
- B. Kuadran II (Pertahankan)
 - a. Perawat selalu memberikan dan melakukan tindakan keperawatan dengan baik. (P8)
 - b. Penampilan perawat yang rapi dan bersih (P7)
 - b. Perawat selalu melayani dengan baik dan sopan (P11)
 - c. Penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi (P27)
 - d. Petugas pendaftaran yang baik dan sopan (P16)

- e. Cleaning service cepat dan tanggap jika ada ruangan yang kotor (P33)
 - f. Security melayani dengan baik dan sopan (P32)
 - g. Security cepat dan tanggap jika ada pasien membutuhkan bantuan (P30).
 - h. Dokter memberikan diagnosa penyakit dan melakukan tindakan medis dengan tepat (P2).
 - i. Dokter selalu tanggap serta berusaha menanggapi dan mendengarkan keluhan pasien (P4).
 - j. Dokter menerangkan tindakan/prosedur pengobatan dengan lengkap dan mudah dipahami (P3). m. Dokter selalu melayani dengan baik dan sopan (P6).
 - k. Penampilan dokter yang rapi dan bersih (P1).
- C. Kuadran III (Prioritas Rendah)
- a. Lahan parkir yang memadai (P22)
 - b. Petugas farmasi menjelaskan secara rinci petunjuk pemakaian obat (P18).
 - c. Penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan bersih (P12).
 - d. Ketersediaan obat cukup lengkap (P20).
 - e. Ruang tunggu untuk pengambilan obat yang aman dan nyaman (P21).
 - f. Toilet yang cukup bersih (P25).
 - g. Petugas pendaftaran selalu tanggap serta berusaha mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien (P14).
 - h. Keterampilan petugas laboratorium dalam pengambilan sample darah (P28).
 - i. Kecepatan dan ketepatan hasil laboratorium (P29)
 - j. Petunjuk arah ruangan yang cukup jelas (P24).
 - k. Mushola yang terjaga kebersihan dan kenyamanannya (P23).
 - l. Ruang tunggu pendaftaran yang aman dan nyaman (P15).
- m. Penampilan petugas farmasi yang rapi dan bersih (P17).
- D. Kuadran IV (Berlebihan)
- a. Perawat mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang cukup sehingga pasien merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan (P10)
 - b. Penampilan security yang rapi dan bersih (P34).
 - c. Perawat selalu tanggap serta berusaha mendengarkan keluhan pasien (P9).
 - d. Dokter mempunyai pengetahuan dan keterampilan medis sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan (P5).

Pada metode Importance Performace Analysis (IPA) dari hasil yang didapatkan dari masing-masing nilai ada yang harus diperbaiki dan ada yang harus dipertahankan. Dari hasil tersebut setiap kuadrannya mempunyai nilai yang berbeda maka dari itu pelayanan RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) dapat melihat diagram tersebut dan dijadikan sebuah titik acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang sekiranya belum memuaskan pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) menggunakan metode *Importance Performace Analysis (IPA)* yang telah dibahas, maka hasil penelitian dapat disimpulkan seperti berikut :

1. Berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) bahwa ada tiga atribut yang berada pada

- kuadran 1 yang merupakan faktor yang kinerjanya masih kurang memuaskan dan harus diperbaiki manajemen RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) dengan segera agar sesuai dengan harapan pasien. Hasil perhitungan *Gap Analysis* dari penelitian ini adalah terdapat minus tertinggi ada pada tempat duduk ruang tunggu pasien (-0,88) sedangkan minus terkecil yaitu pengetahuan dan ketrampilan medis dokter (-0.32) yang artinya masih kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan di RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) kemudian dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 82,03% ini menandakan pasien puas atas pelayanan RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) namun dirasakan masih belum maksimal. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih dimasa mendatang, maka RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) harus meningkatkan kinerja pelayanan yang menurut pasien belum memuaskan.
2. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki yaitu cukupnya tempat duduk untuk pasien dan keluarga (P26), petugas farmasi memberikan pelayanan obat-obatan dengan cepat dan tepat (P19), proses pendaftaran pasien yang tepat dan cepat (P13)

5.2 Saran

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan saran yang dapat dijadikan

bahan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Hasanah Graha Afiah (RSU HGA) adalah sebagai berikut :

1. Penambahan tempat duduk pasien agar pasien merasa nyaman ada saat menunggu antrian baik di pendaftaran maupun pada saat pengambilan obat, juga pada saat menunggu pelayanan dokter di poliklinik.
2. Pemberian pelatihan untuk para petugas farmasi agar bekerja lebih cepat dan tepat serta efektif dan efisien.
3. Membuat sistem baru untuk pendaftaran pasien, agar tidak terjadi penumpukan pasien di meja pendaftaran, misalnya dengan pendaftaran melalui aplikasi, jadi calon pasien tidak perlu kerumah sakit hanya untuk daftar. Setelah daftar pasien mendapatkan nomer antrian dan diberitahukan jam berapa harus datang, sehingga penumpukan pasien bisa dikurangi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ammerinda, Tirra (2017) Skripsi, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nandindra di Bandar Lampung. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/12814/5/BAB%20II.pdf> <http://digilib.unila.ac.id/25839/> di unduh pada 03 September 2019.
- Arti Fasilitas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

- <https://kbbi.web.id/fasilitas> di unduh pada 03 September 2019
- Atin, Fulgensius (2015) Skripsi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Gotong Royong Semampir Surabaya di unduh 30 Agustus 2019 <https://docplayer.info/30142136-Skripsi-kepuasan-pasien-rawat-inap-terhadap-pelayanan-keperawatan-di-rumah-sakit-gotong-royong-semampir-surabaya.html>
- Cahyaningrum, Ika (2012) Skripsi Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemelihara Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta diunduh 30 Agustus 2019 <http://eprints.ums.ac.id/22306/>
- Laporan tahunan RSU Hasanah Graha Afiah tahun 2019
- Herlambang, Susatyo (2016), Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cetakan Pertama, Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Herliani, Iis (2017) Skripsi, Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Proses Pembuatan Kartu Keluarga (studi kasus di Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor)
- Indriantoro, Nur; Supomo, Bambang, (1999), Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kamil, Hajjul, (2016) Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh diunduh 29 Agustus 2019 <http://jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/download/6406/5255>
- Kotler, Philips; Keller, Kevin Lane .(2009) Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1, Erlangga Jakarta
- Manu Lena, Fesilitas Evanjelina (2018) Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya di unduh pada 30 Agustus 2019 https://repository.usd.ac.id/31713/3/142214091_full.pdf
- Nababan, Benny Osta (2018), Pelatihan Pengolahan Data dengan *Software* SPSS, LPPM Dewantara, Bogor
- Oktaviana, Riska (2019) Skripsi, Hubungan Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Jenis Pembayaran Dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS Hasanah Graha Afiah tahun 2018.
- Permana, Ari (2016) Skripsi Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap VVIP Rumah Sakit Meilia Cibubur
- Pengertian Fasilitas Menurut Para Ahli (2016) <https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-fasilitas/> (22 Mei 2016), 26 Agustus 2019
- Pengertian data primer dan data sekunder (2016) di unduh pada 24 September 2019 <https://mercubuana.ac.id/files/MetodeLogiPenelitian/Met%20Pen%20UMB%203-ok.pdf>
- Raharjo, Asep Sukmo (2009) Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di kawasan Gajah Mungkur Semarang di unduh 26 Agustus 2019 <https://lib.unnes.ac.id/152/1/6122.pdf>

Tjiptono, Fandi (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta

Wahyuni, Sri (2016) Skripsi, Analisis Kualitas Pelayanan PT. Dunkindo Lestari Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (studi kasus Dunkin Donuts Cabang Cibinong City Mall)