

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya
Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya

Sendy Ayu Mitra Uktutias
STIKES Yayasan RS Dr Soetomo
Email : ndyayuuktutias@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan pasien dan penyelenggaraanya sesuai standar dan kode etik profesi. Penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan pasien di RSIA NUN Surabaya dengan metode *importance performance analysis* (IPA), dan *customer satisfaction index* (CSI). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Sampel diambil pada bulan Juli sampai Agustus 2017 sebanyak 96 orang. Penilaian menggunakan kuesioner yang sudah diisi pasien. Hasil pengukuran dari responden terhadap 25 atribut pertanyaan dan 11 atribut menunjukkan ketidaksesuaian antara kinerja dan kepentingan. Uji Diagram Kartesius menunjukkan atribut bukti langsung dengan nilai kinerja 3,13 dan nilai kepentingan 4,51 sehingga berada pada kuadran I dan nilai kinerja 3,19 dan nilai kepentingan 4,84 pada kuadran III, hal ini secara kinerja masing kurang dan menjadi prioritas pertama dalam perbaikan untuk menaikkan tingkat kepuasan pasien. Analisa *customer satisfaction index* menunjukkan nilai 82% yang berarti pasien rawat jalan puas terhadap kinerja RSIA NUN di Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Importance Performance Analysis, Uji Diagram Kartesius

ABSTRACT

Quality health services are services that match the level of patient satisfaction and the organization according to professional standards and codes of ethics. Thus, the study aims to measure the level patient satisfaction at RSIA NUN Surabaya with method of importance performance analysis (IPA), and customer satisfaction index (CSI). This research was descriptive research with cross sectional design. The sample of this research is outpatient. Sampling technique with accidental sampling. Sample taken in July to August 2017 as many as 96 people. The analysis was done by IPA and CSI. Assessment using questionnaires already filled with the patient. The measurement results of the respondents to the 25 attribute questions and 11 attributes indicate a discrepancy between performance and importance. Cartesius diagram test shows attributes direct evidence with a performance value of 3.13 and a value of 4.51 so that it is in quadrant I and the value of performance 3.19 and the importance of 4.84 in quadrant III, this is in performances of each less and become the first priority in improvement to raise the level of patient satisfaction. The CSI analysis showed 82% value which means the patient outpatient satisfied with RSIA NUN performance in Surabaya.

Keyword : Patient Satisfaction, Importance Performance Analysis, Cartesian Diagram Test

PENDAHULUAN

Rumah sakit dituntut untuk mampu melakukan penyesuaian secara berkesinambungan seiring dengan tuntutan masyarakat. Selain itu, rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar dan kebijakan yang sudah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Gerson, 2004). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Pengukuran pelayanan yang bermutu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien yang dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.

Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan, cenderung mematuhi nasehat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati (Pohan, 2006). Pasien sebagai pelanggan terbukti puas, apabila yang pasien terima lebih besar daripada yang diharapkan. Bila pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut dalam artian mempengaruhi jumlah kunjungan. Jika pasien tidak puas, pasien akan merasa kecewa. Faktor kepuasan ini menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Wirijadinata, 2017).

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) NUN Surabaya merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan bagi ibu dan anak. Dalam tiga tahun terakhir terjadi penurunan kunjungan rawat jalan dengan jumlah rata – rata penurunan sebanyak 2047 pasien.

METODE

Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan observasional dengan rancang bangun *cross sectional* dimana diukur sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2012). Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus Tahun 2017. Populasi adalah seluruh pasien dan keluarga yang berkunjung dan memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Berdasarkan perhitungan sampel minimal sebanyak 96 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Sampling Accidental*.

Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Data yang didapat dari kuesioner dengan format pertanyaan disesuaikan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Untuk mendapatkan tingkat Kepentingan dan

kinerja dari atribut kualitas pelayanan yang dinyatakan dalam bentuk tabulasi skala Likert. Tahapan dalam metode IPA (Supranto, 2011) :

Perhitungan tingkat kesesuaian (TKI) antara tingkat kinerja dan harapan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Perhitungan rata – rata inerja dan harapan pelanggan

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata- rata tingkat pelayanan yang diterima

\bar{Y} = Skor rata- rata tingkat pelayanan yang diharapkan

n = Jumlah Responden

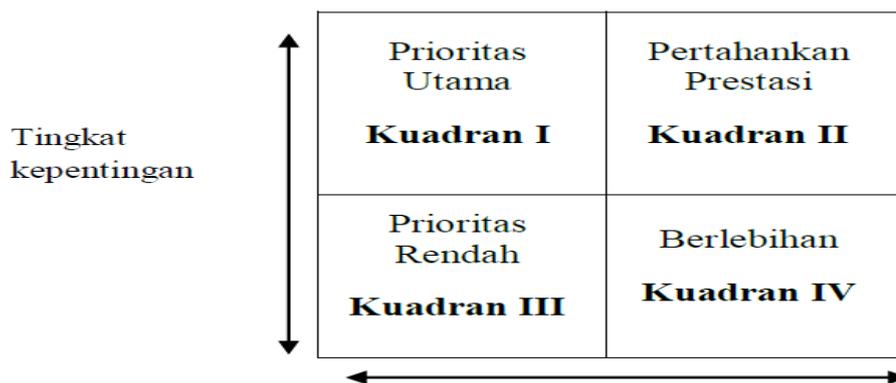
Perhitungan rata – rata kinerja dan harapan seluruh atribut

$$\bar{X}_K = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y}_K = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Penjabaran tiap atribut dalam diagram Kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran.



Gambar 1. *Importance Performance Analysis* dalam Diagram Kartesius (Tjiptono, 2012)

Selanjutnya pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) menurut (Irawan, 2009) hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun mendatang. Tahapan perhitungan yaitu dengan menghitung *Weighting*

Factors (WF), menghitung *Weighted Score* (WS), menghitung *Weight Median Total* (WMT) dan menghitung indeks kepuasan konsumen CSI, yaitu perhitungan dari *Weight Median Total* (WMT) dibagi skala maksimum, kemudian dikali 100%.

HASIL

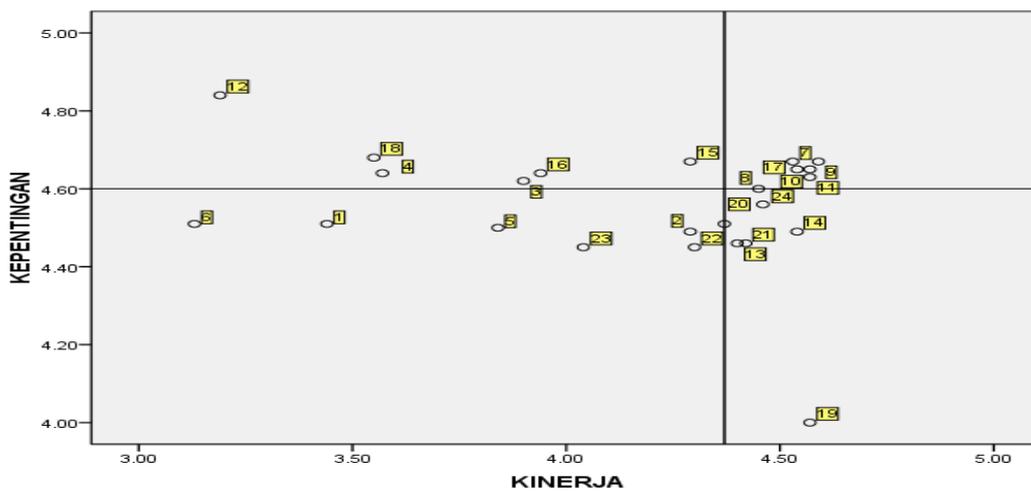
Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dari 25 atribut didapatkan 11 atribut memiliki tingkat kesesuaian \leq total rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan artinya atribut tersebut dikatakan belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSIA NUN Surabaya. Selain nilai tingkat kesesuaian atribut, dinilai pula tingkat kesesuaian dimensi.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Tahun 2017

No. Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	X	\bar{y}	Tingkat Kesesuaian (%)
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)					
1	331	433	3,44	4,51	76,44
2	412	431	4,29	4,49	95,59
3	375	444	3,90	4,62	84,45
4	343	446	3,57	4,64	76,90
5	369	432	3,84	4,5	86,11
6	301	433	3,13	4,51	84,75
Rata – Rata					81,38
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1	435	448	4,53	4,67	97,09
2	428	441	4,45	4,60	97,05
3	441	448	4,59	4,67	98,21
4	439	447	4,57	4,65	98,65
5	439	445	4,57	4,63	80,86
Rata – Rata					97,88
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1	376	465	3,19	4,84	80,86
2	423	429	4,40	4,46	98,60
3	436	431	4,54	4,49	101,16
4	331	449	4,29	4,67	90,42
5	379	445	3,94	4,64	85,16
Rata – Rata					87,90
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
1	436	447	4,54	4,65	97,54
2	341	450	3,55	4,68	75,77
3	439	441	4,57	4,60	99,54
4	420	433	4,37	4,51	96,99

No. Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	X	\bar{y}	Tingkat Kesesuaian (%)
5	425	429	4,42	4,46	99,06
Rata – Rata Empati (<i>Emphaty</i>)					93,78
1	413	428	4,30	4,45	96,49
2	388	428	4,04	4,45	90,65
3	429	438	4,46	4,56	97,94
4	435	447	4,53	4,65	97,31
Rata – Rata Total Keseluruhan					95,60
Rata – Rata Kepuasan Pasien			4,16	4,58	91,31

Diketahui terdapat 2 dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian < 91,31% yaitu pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebesar 81,38% dan daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 87,90%.



Gambar 1. Pengukuran *Importance Performance Analysis* dengan Diagram Kartesius

Hasil uji diagram kartesius pada bukti fisik menunjukkan nilai kinerja 3,13 dan nilai kepentingan 4,51 pada kuadran I. Pada daya tanggap menunjukkan nilai kinerja 3,19 dan nilai kepentingan 4,84 pada kuadran III.

Tabel 2. Perhitungan Tingkat Kepuasan dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Tahun 2017

No.	Rataan Tingkat Kepentingan (RKPT)	Weight Factor (WF)	Rataan Tingkat Kinerja (RKPU)	Weight Score (WS)
1.	4,51	3.93	3,44	0,13
2.	4,49	3.91	4,29	0,16
3.	4,62	4.03	3,90	0,15
4.	4,64	4.05	3,57	0,14
5.	4,50	3.92	3,84	0,15
6.	4,51	3.93	3,13	0,12
7.	4,67	4.06	4,53	0,18
8.	4,60	4.00	4,45	0,17
9.	4,67	4.06	4,59	0,18
10.	4,65	4.06	4,57	0,18
11.	4,63	4.04	4,57	0,18
12.	4,84	4.22	3,91	0,16
13.	4,46	3.89	4,40	0,17
14.	4,49	3.91	4,54	0,17
15.	4,67	4.07	3,44	0,14
16.	4,63	4.04	3,94	0,15
17.	4,65	4.06	4,54	0,18
18.	4,68	4.08	3,55	0,14
19.	4,60	4.00	4,57	0,18
20.	4,51	3.93	4,37	0,17
21.	4,46	3.89	4,42	0,17
22.	4,45	3.88	4,30	0,16
23.	4,45	3.88	4,04	0,15
24.	4,56	3.97	4,46	0,17
25.	4,65	4,06	4,53	0,18
Total		100		4,14
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>				82,9

Hasil perhitungan melalui CSI diperoleh atribut mutu pelayanan RSIA NUN Surabaya Tahun 2017 menunjukkan sebesar 82%.

PEMBAHASAN

Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka, IPA menyatukan pengukuran faktor tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi yaitu diagram *importance performance* untuk mendapatkan usulan praktis dan memudahkan penjelasan data (Puspa Yudha Utama, 2013).

Dua dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian lebih kecil yaitu pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). 2 (dua) dimensi ini menjadi penting sebagai tolak ukur dari sebuah pelayanan. Bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba maka bukti langsung menjadi penting sebagai ukuran dari suatu pelayanan (Sondari, 2015). Rumah sakit dikatakan memiliki bukti langsung yang baik, apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada (Supranto, 2011). Peningkatan dan penurunan bukti langsung (*tangibles*) akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Apriliya, 2012).

Melalui penelitian yang dilakukan oleh (Tjoanoto, 2013) menyatakan aspek fisik dan yang terlihat mata pelanggan mempengaruhi pembentukan kepuasan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan secara signifikan. Jika semua fasilitas dan aspek fisik itu disediakan dan terpenuhi dengan baik maka pelanggan merasa puas. Hal terpenting terhadap mutu produk/jasa adalah bagaimana sebuah pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit mampu menghadirkan sebuah keindahan, kerapihan, kebersihan dan kelengkapan kesehatan terhadap produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan (Perwani, 2006).

Selain bukti langsung (*tangibles*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai yang kecil. Daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* (Tjoanoto, 2013). Pelayanan yang tanggap juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan memperoleh pelayanan yang diberikan penyedia jasa baik dan tanggap, maka pelanggan tentunya akan merasa puas. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap pelayanan perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Kepastian pelayanan merupakan bentuk layanan langsung dalam membantu pasien yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit – belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2011), Setelah analisa perbandingan kenyataan dengan harapan pelanggan. Akumulasi jawaban selanjutnya digambarkan dalam bentuk

kuadran (Lusianti, 2017). Analisis kuadran berfungsi menunjukkan hubungan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan (Sudarno, 2011).

Kuadran I, atribut yang berada pada kuadran I adalah posisi yang memiliki *high importance, low performance*. Atribut yang berada di kuadran ini adalah 3, 4, 12, 15, dan 16. Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun responden menilai kinerjanya masih rendah. Sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien atau keluhan apabila pasien berobat di RSIA NUN Surabaya. Karena itu, kinerja atau mutu rawat jalan RSIA NUN Surabaya perlu segera ditingkatkan, agar sesuai dengan harapan pasien atau sesuai dengan penilaian kepentingan layanan kesehatan.

Kuadran II, hal ini menunjukkan mutu atau kinerja layanan yang ditunjukkan melalui atribut yang masuk dalam kuadran ini menjadikan pelayanan rawat jalan di RSIA NUN Surabaya unggul dimata pasien, diantaranya 7, 8, 9, 10, 11, 17, 19, dan 25. Meskipun demikian, atribut ini dipertahankan dan secara perlahan terus ditingkatkan agar penilaian kinerja layanan kesehatan sama dan/atau lebih tinggi dari penilaian kepentingan layanan kesehatan.

Kuadran III, atribut yang tidak penting dalam kuadran III diantaranya 1, 2, 5, 6, 22, dan 23. Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah menurut responden namun kinerjanya dinilai baik. Kuadran III merupakan posisi atribut yang memiliki *low performance and low importance*. Kuadran IV, atribut yang ada pada kuadran ini tidak butuh strategi peningkatan kualitas diantaranya 13, 14, 20, 21, dan 24. Karena kuadran IV merupakan posisi dengan atribut yang memiliki *low importance, high performance*. Atribut yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah sehingga dianggap berlebihan (Hedithya Novel, 2013).

Dalam hal ini, kuadran ini perlu menjadi sorotan adalah kuadran I yang merupakan prioritas utama untuk perbaikan dan kuadran III yang menunjukkan kelemahan dari RSIA NUN Surabaya, sehingga melakukan perbaikan pelayanan

Customer Satisfaction Index (CSI), digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu produk. Pengukuran tingkat kepuasan pasien sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak pemberi layanan dalam hal ini adalah RSIA NUN Surabaya. Analisis CSI dikaitkan dengan metode IPA dengan didukung atribut pada kuadran II dan IV tetap dipertahankan sehingga nilai CSI tidak akan mengalami penurunan. Nilai CSI yang belum mencapai 100% dikarenakan ada faktor atribut pada kuadran I dan kuadran III yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam waktu dekat. Menurut Lodhita nilai CSI dapat

ditingkatkan dengan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil IPA (Heru Eka Lodhita, 2014). Penelitian ini, hasil CSI didapatkan belum mencapai 100% meskipun sudah sebesar 82%. Nilai CSI masih dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil (IPA) yang diharapkan dapat meningkatkan nilai (CSI).

SIMPULAN

Mengukur kepuasan dengan *Importance performance analysis* (IPA) melalui analisis perdimensi dan analisis kuadran. Dua dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai yang kecil pada nilai kinerjanya dibandingkan nilai kepentingan artinya pasien belum puas terhadap kinerja RSIA ditandai. Sedangkan analisis kuadran, atribut yang ada dalam kuadran I dan kuadran III menjadi prioritas penting untuk dilakukan perbaikan. Pengukuran dengan *customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan pelayanan di RSIA NUN masuk dalam kategori Good. Namun demikian, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan sehingga hasil CSI mendatang menjadi *Excellent* atau 100%. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien yang akan semakin meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Direktur RSIA NUN Surabaya, Ketua STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Ketua PPM, ketua prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, para responden serta semua pihak yang telah banyak membantu menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Azzahra Handriati, S. V. (2015). Analisa Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 178 - 190 .
- Apriliya, V. (2012, Agustus 7). *Journal uad*. Diambil kembali dari *Journal uad* : <http://journal.uad.ac.id>
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ega Subiyantoro, A. N. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rumah Sakit Dengan Metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis, dan Customer Satisfaction Index. *Seminar Nasional Pendidikan, Sains, dan Teknologi* (hal. 77 - 82). Semarang: Fakultas Matematika dan Ilmu pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Hedithya Novel, H. L. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode Servperf dan Customer Satisfaction Index. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, 18 - 22.

- Heru Eka Lodhita, I. S. (2014). *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan IPA dan CSI*. Malang: FTP Universitas Brawijaya.
- Irawan, H. (2009). *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 17 - 25.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Perwani. (2006). *Mencoba Mendefinisikan Housekeeping*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Puspa Yudha Utama, A. E. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC*, 1-9.
- Sondari, A. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes*. Semarang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Sudarno, A. R. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, 33 - 45.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untk meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjoanoto, K. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1 - 9 .
- Wirijadinata, J. (2017, Juli 11). *Manajemen Kepuasan Pelanggan/Masyarakat*. Diambil kembali dari Wordpress: <https://usepmulyana.files.wordpress.com>