

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
(Studi Kasus : Poli KIA di UPTD PUSKESMAS TLOGOSARI KULON)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

LAPORAN INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1) PADA PROGRAM  
STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



**DISUSUN OLEH :**

**M ZAINAL ILMI**

**NIM 31601900054**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
DESEMBER 2023**

**FINAL PROJECT**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION USING  
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA) METHODS**

**(Case Study: UPTD PUSKESMAS TLOGOSARI KULON)**

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at  
Departement of Industrial Engineering, Faculty of Industrial Technology,  
Universitas Islam Sultan Agung*



**Arranged By :**

**M Zainal Ilmi**

**NIM 31601900054**

**DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
DESEMBER 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Poli KIA di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon)" ini disusun oleh:

Nama : M Zainal Hmi

NIM : 31601900054

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :

Anggota I

Anggota II

  
Wiwiek Fatmawati, ST., M. Eng  
NIDN. 06-2210-7401

  
Rieska Ernawati, ST., MT  
NIDN. 06.0809.9201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri



Nuzulita Khoiriyah, ST., MT

NIK. 210-603-029

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

Laporan Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Poli KIA di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon)**" ini disusun oleh:

Nama : M Zainal Ilmi  
NIM : 31601900054  
Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :



Anggota I

Anggota II

Dr. Ir. Novi Marlyana, ST, MT, IPU, ASEAN, Eng  
NIDN. 00.1511.7601

Nuzulia Khoiriyah, ST, MT  
NIDN. 06.2405.7901

**Ketua Penguji**

Akhmad Syakhroni, ST, M.Eng  
NIDN. 00.1603-7601

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Zainal Ilmi

NIM : 31601900054

Judul Tugas Akhir : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (STUDI KASUS : UPTD PUSKEMAS TLOGOSARI KULON)"

Dengan bahwa ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diaacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 7 Desember 2023

Menyatakan



M Zainal Ilmi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alaamiin

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, taufiq, hidayah, kekuatan, dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Agung Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'at beliau kelak di Yaumul Qiyamah aamiin.

Segala perjuangan saya sehingga titik ini dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* Pada Poli KIA UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon” yang saya persembahkan kepada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya yaitu Ibu dan Bapak. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa Ibu an Bapak serta selalu mendukung penuh mengejar impian saya.

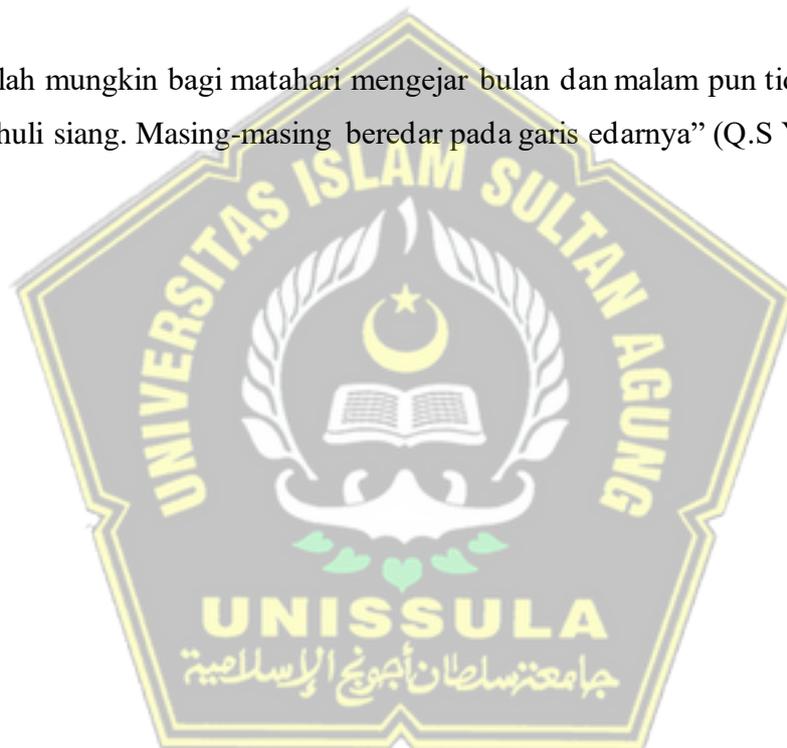
Perjuangan saya juga tidak terlepas dari dukungan sahabat-sahabat saya yang selalu bersedia menjadi ruang saya bercerita, berkeluh kesah, dan mendoakan saya. Terima kasih kepada dosen pembimbing dan dosen penguji saya, serta dosen-dosen FTI UNISSULA yang telah memberikan ilmu-ilmu kepada saya. Di kehidupan baru setelah capaian ini saya akan selalu semangat untuk melakukan dan memberikan yang terbaik dalm mengejar impian saya.

## HALAMAN MOTTO

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir” (Q.S Yusuf : 87)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda, jika kamu merasa gagal dalam mewujudkan mimpi, jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan” (Windah Basudara)

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya” (Q.S Yasin : 40)



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Poli KIA di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya kelak di Yaumi Qiyamah, Aamiin.

Selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, banyak bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi, saran dan doa yang saya dapatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya yang telah diberika kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak dan Ibu terima kasih atas pengorbanan, kasih sayang, segala dukungan, motivasi, saran, dan doa-doa yang selalu dipanjatkan setaip waktu. Semoga seluruh pengorbanan Ibu, Bapak dibalas kebaikan dan keberkahan dari Allah SWT, Aamiin.
3. Ibu Wiwiek Fatmawati, ST., M.Eng dan Ibu Rieska Ernawati, ST., MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, saran serta motivasi dari awal pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini. Mohon maaf atas segala kesalahan dan keterbatasan yang saya miliki.
4. Bapak Akhmad Syakhroni, ST., M.Eng, Ibu Dr. Ir. Novi Marlyana, ST., MT., IPU., ASEAN. M.Eng dan Ibu Nuzulia Khoiriyah, ST., MT selaku dosen penguji yang bersedia memberikan masukan berupa saran dan kritik untuk memperbaiki penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan mengajar saya selama di bangku perkuliahan.

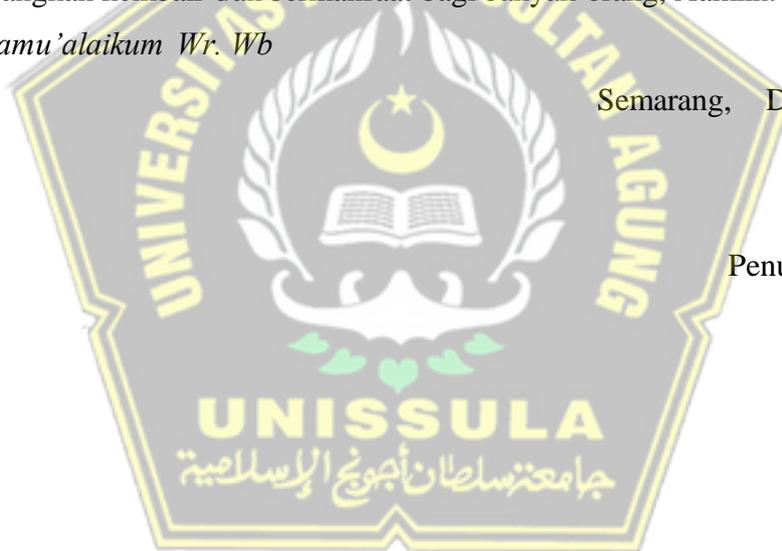
6. Adik-adik saya Lina dan Juna, terima kasih atas semangat dan doa yang telah diberikan.
7. Teman-teman grup Sarang Buaya (Faishol, Wawan, Syaifinnuha, Wahyu, Yahya, Adila, Ila, Intan, Linda, Widya dan Wulan) yang selalu memberikan semangat dan doa.
8. Teman-teman Teknik Industri 2019, atas kebersamaan selama ini
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam laporan tugas akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca masih sangat diharapkan. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan kembali dan bermanfaat bagi banyak orang, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, Desember 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Landasan Teori .....	20
2.2.1 Jasa .....	20
2.2.2 Kualitas.....	22
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.4 <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	27
2.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	38
2.2.6 Tingkat Kesesuaian .....	39
2.2.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
2.2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40

2.3	Hipotesis dan Kerangka Teoritis .....	41
2.3.1	Hipotesis .....	41
2.3.2	Kerangka Teoritis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Identifikasi Masalah .....	44
3.2	Pengumpulan Data.....	45
3.3	Pengolahan Data.....	45
3.4	Analisa dan Pembahasan .....	47
3.5	Pengujian Hipotesa .....	47
3.6	Penarikan Kesimpulan .....	48
3.7	Diagram Alir.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	51
4.1.1	Profil Perusahaan.....	51
4.1.2	Pelayanan yang berada di Puskesmas Tlogosari Kulon.....	51
4.1.3	Pelayanan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).....	53
4.1.4	Mengidentifikasi Penentuan Sampel.....	55
4.1.5	Penyusunan Kuesioner .....	56
4.2	Pengolahan Data.....	59
4.2.1	Karakteristik Responden .....	59
4.2.2	Pengujian Data .....	62
4.2.2.1	Uji Validitas .....	62
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.2.3	Pengolahan Data dengan Servqual.....	68
4.2.3.1	Pengolahan Data Servqual Gap 5.....	68
4.2.4	Pengolahan Data dengan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	74
4.2.4.1	Diagram Kartesius IPA .....	74
4.3	Analisa dan Interpretasi .....	83
4.3.1	Analisa Hasil Pengujian Data.....	83
4.3.2	Analisa Metode <i>Service Quality</i> .....	84
4.3.3	Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	86
4.4	Rekomendasi Usulan Perbaikan .....	93
4.5	Pembuktian Hipotesa.....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>97</b>

5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Rekapitulasi rating google review UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon .	3
<b>Tabel 2.1</b>	Tinjauan Pustaka .....	13
<b>Tabel 2.2</b>	Metode Penelitian.....	19
<b>Tabel 2.3</b>	Operasionalisasi Kualitas Jasa.....	28
<b>Tabel 4.1</b>	Jumlah Populasi.....	55
<b>Tabel 4.2</b>	Variabel Penelitian .....	56
<b>Tabel 4.3</b>	Karakteristik Jenis Kelamin .....	59
<b>Tabel 4.4</b>	Karakteristik Usia .....	60
<b>Tabel 4.5</b>	Karakteristik Pendidikan .....	61
<b>Tabel 4.6</b>	Karakteristik Pekerjaan .....	61
<b>Tabel 4.7</b>	Uji Validitas Kuesioner Tingkat Persepsi .....	63
<b>Tabel 4.8</b>	Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan .....	64
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
<b>Tabel 4.10</b>	Data Rekapitulasi Responden Persepsi Servqual Gap 5.....	69
<b>Tabel 4.11</b>	Data Rekapitulasi Responden Harapan Servqual Gap 5 .....	70
<b>Tabel 4.12</b>	Perhitungan Nilai Skor Servqual Gap 5 .....	71
<b>Tabel 4.13</b>	Rata-rata Servqual Gap 5 tiap Dimensi .....	74
<b>Tabel 4.14</b>	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	74
<b>Tabel 4.15</b>	Atribut Kuadran I .....	77
<b>Tabel 4.16</b>	Atribut Kuadran II.....	79
<b>Tabel 4.17</b>	Atribut Kuadran III.....	80
<b>Tabel 4.18</b>	Atribut Kuadran IV.....	82
<b>Tabel 4.19</b>	Rekomendasi Usulan Perbaikan Kuadran 1 5W + 1H .....	94

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Rating UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon .....	2
<b>Gambar 2.1</b> Model Konseptual Kualitas Pelayanan .....	30
<b>Gambar 2.2</b> Knowledge Gap .....	33
<b>Gambar 2.3</b> Standard Gap.....	34
<b>Gambar 2.4</b> Delivery Gap.....	35
<b>Gambar 2.5</b> Communication Gap .....	35
<b>Gambar 2.6</b> Service Gap.....	36
<b>Gambar 2.7</b> <i>Importance Performance Analysis</i> .....	38
<b>Gambar 2.8</b> Kerangka Teoritis .....	43
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Alir Penelitian .....	50
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Karakteristik Jenis Kelamin.....	59
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Karakteristik Usia .....	60
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Karakteristik Pendidikan.....	61
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Karakteristik Pendidikan.....	62
<b>Gambar 4.5</b> Diagram Kartesius IPA.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Rekap Ulasan Google Review .....	103
<b>Lampiran 2</b> Denah dan Alur Pelayanan Poli KIA .....	120
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Penelitian .....	122
<b>Lampiran 4</b> Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja, Harapan dan Kepentingan .....	128
<b>Lampiran 5</b> Uji Validitas dan Reliabilitas .....	143



## ABSTRAK

UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan salah satu Puskesmas induk di Kota Semarang yang terletak di Kecamatan Pedurungan Jalan Taman Satrio manah II, Kelurahan Tlogosari Kulon. Puskesmas Tlogosari Kulon berdiri pada bulan April tahun 1991. Permasalahan yang ada pada puskesmas adalah adanya keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari rekapitulasi rating UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon, menunjukkan bahwa pada rating 1 didapat dari *google review* dengan ulasan sebanyak 37 memiliki *persentase* sebesar 45%. Nilai *rating* menunjukkan kualitas pelayanan di puskesmas masih banyak keluhan dari pelanggan/pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur dimensi Servqual ada 5, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Pada hasil penelitian ini didapatkan hasil pengujian dengan menggunakan metode *service quality* dengan nilai rata-rata gap dimensi *tangible* sebesar -0,260, nilai rata-rata gap dimensi *reliability* sebesar -0,182, nilai rata-rata gap dimensi *responsiveness* sebesar -0,264, nilai rata-rata gap dimensi *assurance* sebesar -0,262, nilai rata-rata gap dimensi *emphaty* sebesar -0,128. Hal tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan pada puskesmas belum dapat memenuhi harapan pasien. Pada hasil pengujian dengan menggunakan metode *importance performance analysis* pada diagram kartesius ada 25 atribut yang terdapat pada 4 kuadran yaitu pada kuadran I (prioritas utama) terdapat 4 atribut, kuadran II (pertahankan prestasi) terdapat 8 atribut, kuadran III (prioritas rendah) terdapat 9 atribut dan kuadran IV (berlebihan) terdapat 4 atribut. Rekomendasi perbaikan yaitu pada kuadran I yang diberikan diantaranya meningkatkan pelatihan dan komunikasi, manajemen waktu yang efisien, mengawasi dan mengevaluasi pemeriksaan, mendorong pelayanan tanpa diskriminasi, memberikan salam atau sapaan, pelatihan komunikasi dan kesabaran serta menekankan sikap ramah.

**Kata kunci:** *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*

## **ABSTRACT**

*UPTD Tlogosari Kulon Health Center is one of the main health centers in Semarang City which is located in Pedurungan District, Jalan Taman Satrio Manah II, Tlogosari Kulon Village. The Tlogosari Kulon Health Center was established in April 1991. The problem at the health center is that there are patient complaints about the quality of service which can be seen from the recapitulation of the UPTD rating of the Tlogosari Kulon Health Center, showing that the rating 1 is obtained from Google reviews with 37 reviews having a percentage of 45 %. The rating value shows that the quality of service at the community health center still has many complaints from customers/patients. The aim of this research is to find out how satisfied patients are with the quality of services provided by the community health center. This research uses the Service Quality (Servqual) method to measure 5 dimensions of Servqual, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) and Importance Performance Analysis (IPA) to find out what attributes need to be improved. Sampling in this study used a purposive sampling technique with a total of 100 respondents. In the results of this research, test results were obtained using the service quality method with an average value of the gap in the tangible dimension of -0.260, an average value of the gap in the reliability dimension of -0.182, an average value of the gap in the responsiveness dimension of -0.264, an average value of the assurance dimension gap is -0.262, the average value of the empathy dimension gap is -0.128. This means that the quality of service at the community health center has not been able to meet patient expectations. In the test results using the importance performance analysis method on a Cartesian diagram there are 25 attributes contained in 4 quadrants, namely in quadrant I (top priority) there are 4 attributes, quadrant II (maintain achievement) there are 8 attributes, quadrant III (low priority) there are 9 attributes and quadrant IV (excessive) there are 4 attributes. Recommendations for improvement in Quadrant I include improving training and communication, efficient time management, monitoring and evaluating inspections, encouraging service without discrimination, providing greetings, communication and patience training and emphasizing a friendly attitude.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinamika kehidupan bisnis semakin sulit di era globalisasi, termasuk dalam industri pelayanan kesehatan, dalam hal ini puskesmas. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak semakin berkembang seiring dengan tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi di daerah tersebut. Tidak ada lagi yang dapat dilakukan untuk dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan tersebut selain memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. (Indriaty, 2010)

Pelayanan kesehatan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk memecahkan, menghilangkan, atau menormalkan setiap masalah atau penyimpangan yang berhubungan dengan kesehatan yang mungkin ada di masyarakat. Tidak ada tindakan lain yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, karena kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin berkembang seiring dengan status sosial ekonomi dan tingkat pendidikan. (Riyadi 2018) dikutip dari jurnal (Nopiani, 2019).

UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan salah satu Puskesmas Induk di Kota Semarang dengan fasilitas rawat inap, yang terletak di Kecamatan Pedurungan. Puskesmas Tlogosari Kulon terletak di Jalan Taman Satriomanah II, Kelurahan Tlogosari Kulon. UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon berdiri pada bulan April tahun 1991, sebagai Puskesmas non perawatan. UPTD Puskesmas Tlogosari kulon memiliki visi menjadi Puskesmas andalan masyarakat yang mampu bersaing dengan berbasis teknologi dan inovasi di Kota Semarang. Misi UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon adalah (1) mewujudkan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien, (2) meningkatkan kualitas sumber daya manusia, fasilitas dan prasarana puskesmas, (3) mendorong kemandirian hidup sehat melalui pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan (4) memperkuat kerjasama lintas program, lintas sektor dan jejaring puskesmas (richard oliver (2021).

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan/pasien. Kualitas pelayanan yang baik di dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan/pasien. Kualitas pelayanan mendorong pelanggan/pasien untuk komitmen kepada jasa dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan pelanggan/pasien dalam waktu yang lama. (Fajar, 2018).

Pada data ulasan UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon di *google review* yang diambil sejak Juli 2023 sampai Agustus 2023 dan rentang waktu data ulasan selama 1 tahun kebelakang. Tujuan pengambilan data dari *google review* untuk melakukan observasi awal pada Puskesmas Tlogosari Kulon. Pada data ulasan *google review* Puskesmas memiliki *rating* 3,3 yang diberikan oleh pelanggan/pasien dengan jumlah ulasan sebanyak 83. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Tabel 1.1.



**Gambar 1.1** Rating UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon

**Tabel 1.1** Rekapitulasi rating google review UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon

<i>Rating</i>	<b>Jumlah</b>	<i>Persentase (%)</i>
★★★★★	34 Ulasan	41%
★★★★	5 Ulasan	6%
★★★	1 Ulasan	1%
★★	6 Ulasan	7%
★	37 Ulasan	45%
<b>Total</b>	<b>83 Ulasan</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada *google review*, dalam pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon terdapat beberapa masalah (dapat dilihat pada lampiran 1) yaitu pelayanan yang kurang memuaskan, petugas kurang ramah, dan tidak sopan terhadap pelanggan/pasien. Dari permasalahan yang ada pada (lampiran 1), kemudian dilakukan rekap data untuk mencari keluhan yang paling sering dikeluhkan oleh pelanggan/pasien di *google review*, sehingga didapat keluhan yang paling dominan ada di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sebanyak 11 keluhan (dapat dilihat pada lampiran 5 keluhan pasien paling dominan) dari 83 ulasan. Dari data tabel 1.1 rekapitulasi *rating* UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon yaitu *rating* 5 dengan ulasan 34 sebesar 41%, *rating* 4 dengan ulasan 6 sebesar 6%, *rating* 3 dengan ulasan 1 sebesar 1%, *rating* 2 dengan ulasan 6 sebesar 7%, dan *rating* 1 dengan ulasan 37 sebesar 45%. Berdasarkan data pada Tabel 1.1 Rekapitulasi *rating* UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon, menunjukkan bahwa pada *rating* 1 dengan ulasan sebanyak 37 memiliki persentase sebesar 45%, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan/pasien Puskesmas masih mengeluhkan terhadap kualitas layanannya. Pentingnya menilai sejauh mana kualitas pelayanan suatu Perusahaan dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi pelanggan/pasien. Semakin tingginya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas maka nilai kepuasan juga akan semakin maksimal. Puskesmas harus mengerti dan mamahami setiap indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap pelanggan/pasien dalam menciptakan kebijakan pelayanan, sehingga antara kebijakan pelayanan Puskesmas dengan harapan yang dianggap penting oleh pelanggan/pasien untuk dilaksanakan perusahaan tidak menimbulkan

kesenjangan. Oleh sebab itu perlu adanya pengukuran terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pasien yang ada di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Puskesmas Tlogosari Kulon?
2. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Puskesmas Tlogosari Kulon guna meningkatkan kualitas?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Tlogosari Kulon?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Agar tujuan awal penelitian tidak menyimpang maka dilakukan pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Tempat yang dilakukan penelitian hanya di Puskesmas Tlogosari Kulon.
2. Responden merupakan pasien dan pernah berobat di Puskesmas Tlogosari Kulon.
3. Waktu penelitian dilakukan selama 1 Mei – 1 Juli 2023.
4. Hanya menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* serta 5 dimensi Servqual.
5. Pengolahan data Servqual menggunakan Gap 5
6. Data pada *google review* diambil mulai dari Juli 2023 sampai Agustus 2023.
7. Pembagian kuesioner kualitas pelayanan hanya dilakukan pada bagian Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
8. Data populasi yang diambil dari tahun Januari 2022 sampai Juni 2023.
9. Data yang digunakan merupakan data hasil riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, observasi, *interview*, dan kuesioner yang diperoleh dari responden terkait.

10. Penelitian ini hanya pada tahap rekomendasi, tidak sampai dalam tahap implementasi.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan oleh Puskemas Tlogosari Kulon.
2. Mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan Puskemas Tlogosari Kulon guna meningkatkan kualitas.
3. Memberikan usulan perbaikan yang di prioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskemas Tlogosari Kulon

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, menambah pengalaman peneliti dan wawasan dalam pola pikir peneliti untuk memecahkan suatu permasalahan.
2. Dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi acuan perbaikan pelayanan pada usaha yang menjadi objek penelitian.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan laporan tugas akhir :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Ada beberapa aspek dalam pembuatan laporan tugas akhir yang dibahas dalam bab ini, antara lain latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat penjelasan tentang prinsip dasar dan konsep yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam tugas akhir ini dan untuk merancang hipotesis apabila diperlukan dari berbagai referensi jurnal yang dijadikan landasan pada kegiatan penelitian yang dilakukan.

Selain itu berisi rangkuman singkat materi-materi yang terkait dari berbagai referensi jurnal.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

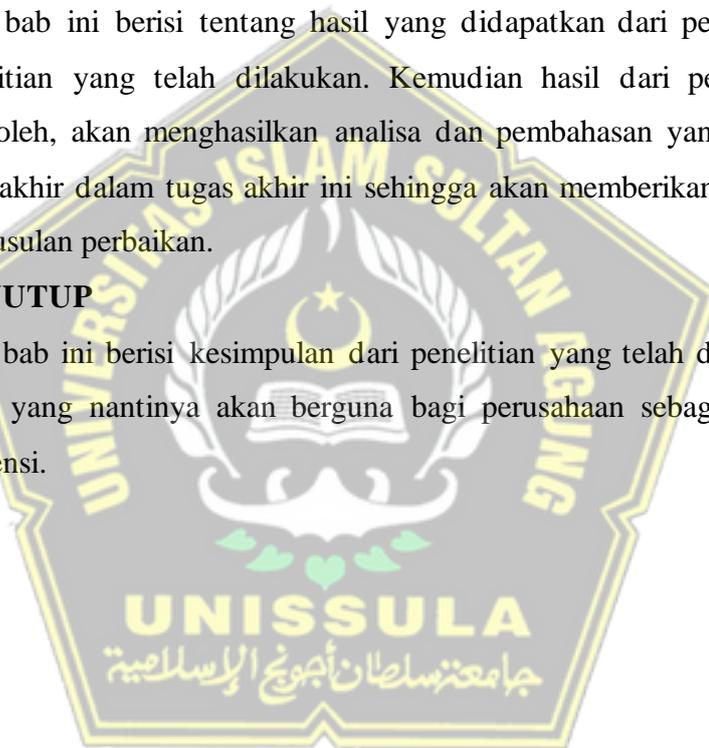
Pada bab ini berisi mengenai metode yang digunakan dan tahapan-tahapan dalam pengerjaan penelitian tugas akhir. Tahapan dalam tugas akhir ini disusun secara sistematis sehingga dapat mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil yang didapatkan dari perhitungan dan penelitian yang telah dilakukan. Kemudian hasil dari penelitian yang diperoleh, akan menghasilkan analisa dan pembahasan yang terkait akan hasil akhir dalam tugas akhir ini sehingga akan memberikan rekomendasi atau usulan perbaikan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang nantinya akan berguna bagi perusahaan sebagai acuan atau referensi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini akan dibahas mengenai hasil dari penelitian yang sudah ada atau penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu penelitian yang pertama dilakukan oleh Wahyu Oktri Widyarto, Nugraheni Djamal & Fauzul Adhim 2018, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Menggunakan Metode *Fuzzy-Service Quality* (F-Servqual) dan *Index Potential Gain Customer Value* (Ipgev), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Adanya kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan publik, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan, dengan hasil penelitian berdasarkan hasil analisis *Fuzzy-Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value*, dari 5 atribut yang terdapat di metode *Fuzzy-Servqual* secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan analisis IPGEV, maka diketahui si kualitas. Secara berurutan, prioritas elemen tersebut yaitu dukungan terhadap karyawan dengan indeks 7,865, tempat yang nyaman dan bersih dengan indeks 7,429, ketersediaan peralatan dengan teknologi terbaru dengan indeks 6/766, kemudahan akses profil perusahaan dengan indeks 6,348 dan ketepatan waktu pelayanan dengan indeks 6,033. (Widyarto, 2018).

Penelitian kedua dilakukan oleh Fuji Rahayu Wilujeng dan Reynaldi Kusumo 2018, dengan judul Analisis Kepuasan Tenaga Kerja *Outsourcing* Terhadap Pelayanan Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Perekrutan tenaga kerja melalui *outsourcing* dianggap menguntungkan oleh perusahaan, karena dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan, tetapi hal tersebut tidak sebanding dengan kepuasan karyawan *outsourcing* terhadap pelayanan penyewa jasa *outsourcing*, tujuan dari penelitian ini adalah analisis kepuasan kerja *outsourcing* terhadap pelayanan, dengan hasil

penelitian yang diperoleh ada dua atribut yang termasuk kedalam kategori *Concenrate These*, yang berarti kinerja pelayanan perusahaan belum maksimal terhadap karyawan *outsourcing*. Atribut tersebut adalah ketepatan pembayaran gaji dan ketetapan nominal gaji yang diterima setiap bulan. (Wilujeng, (2018) Kusumo, (2018)).

Penelitian ketiga dilakukan oleh Nur Hayati Rauf, Taufik Nur & Helmy Sulfani Malca 2018, dengan judul Perbaikan Kain Sutera dengan Menggunakan metode KANO dan Metode *Quality Function Deployment* (QFD), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Ketidakpuasan konsumen terhadap produk kain sutera yang diproduksi oleh IKM Sutera Opo, dari hasil pengolahan kuesioner menyatakan bahwa sekitar 64% dari responden tidak puas dengan produk IKM Sutera Opo, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator-indikator kepuasan pelanggan terutama indikator mana yang paling berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan tersebut, dengan hasil penelitian dimensi yang paling diprioritaskan pada metode KANO yaitu dimensi *one dimensional* dan *must be*, kemudian QFD akan dilakukan perbaikan kualitas produk paham IKM hendaknya melaksanakan respon teknikal dengan skala prioritas yang sesuai dengan urutan tingkat kepentingan absolut dan relatif. (Rauf, 2018).

Penelitian keempat dilakukan oleh Richie Renaldi & Dewi Shofi Mulyati 2022, dengan judul Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan KANO, permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Restoran X menyadari pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran, serta mengetahui bahwa karyawan yang dimiliki kurang banyak ketika ramai terutama pada saat banyak ojek online yang datang, karyawan kurang tanggap dan cekatan serta terkadang terjadi error system pada fasilitas restoran yang dimiliki, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Restoran X berdasarkan metode *Service Quality* dan Metode KANO, dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *Service Quality* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* untuk GAP 5 ditemukan masih terdapat kesenjangan, dan nilai GAP terbesar terdapat pada dimensi *responsiveness* yaitu

sebesar -1,067. Sedangkan pada nilai kualitas pelayanan tertinggi ditemukan pada dimensi *assurance* yaitu sebesar 0,790. Berdasarkan hasil integrasi Metode *Service Quality* dan Kano diketahui bahwa diantara 20 variabel yang diteliti, 5 direkomendasikan untuk ditingkatkan, 8 direkomendasikan untuk dipertahankan dan 7 direkomendasikan untuk diperhatikan. (Anggakusumah, 2022)

Penelitian kelima dilakukan oleh Haris Fadillah, Aulia F. Hadining & Rianita Puspa Sari 2020, dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Usaha jasa ABC Laundry dituntut untuk secara terus-menerus dan konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa laundry, karena persaingan dalam usaha laundry semakin ketat, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ABC Laundry serta untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan pada masing-masing dimensi kualitas, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Hal ini terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 91%. Pada pengujian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 atribut yang masuk ke dalam kuadran I yang artinya ada 5 atribut pelayanan yang belum maksimal. Berdasarkan pengujian dengan metode Servqual urutan perbaikan dimulai dari atribut E1 (pihak laundry mampu memberikan penyelesaian atas keluhan dari pelanggan) yang memiliki nilai negatif paling besar. (Hadining, 2020).

Penelitian keenam dilakukan oleh Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi dan Handoyo 2020, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan *Importance Performance Analysis* di PT. XYZ, permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Pada proses pelayanannya, PT. XYZ masih menerima komplain sebanyak 4%-7% dari total rata-rata pengiriman per bulan sebesar 9000-9500 paket, hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mampu mengetahui tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan jasa terkait layanan di PT. XYZ, dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 atribut yang menjadi masalah yaitu terjadi kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen yang ditunjukkan dengan nilai gap atribut negatif. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. XYZ berdasarkan kelima dimensi *Service Quality* diperoleh nilai persepsi sebesar 4,50 dan nilai harapan sebesar 3,91 dengan nilai gap positif (0,59). Dari nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai persepsi melampaui nilai harapan sehingga pelayanan yang diberikan sebagai kualitas ideal. Adapun atribut layanan yang dapat diusulkan menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu pada atribut ketersediaan brosur tentang spesifikasi layanan, Karyawan selalu menindak lanjuti setiap gangguan dengan cepat, tepat, dan cermat dan Keamanan barang dari kerusakan yang dikirim saat sampai ke tangan konsumen. (Jazuli et al., 2020).

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Rini Purwasih, Aden dan Irvana 2022, dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance performance Analysis* (IPA), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Ketidakpuasan pengunjung pusat perbelanjaan terhadap kualitas pelayanan dan banyaknya keluhan yang terdengar dari pengunjung menjadi kegelisahan yang mengharuskan adanya perubahan positif bagi pasar, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pasar Modern Bintaro, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pengunjung dengan rata-rata keseluruhan sebesar -0,72. Kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik yakni sebesar -0,82 dan kesenjangan terendah terdapat pada dimensi empati yakni sebesar -0,59. Berdasarkan pada pemetaan diagram kartesius melalui *Importance Performance Analysis*, terdapat 3 atribut yang dianggap penting oleh pengunjung namun kinerjanya masih rendah diantaranya (1) kebersihan dan kenyamanan fasilitas di area pasar, (2) ketersediaan pengelola dalam menangani keluhan dengan

cepat, dan (3) keamanan saat berkunjung dan melakukan transaksi. (Purwasih et al., 2022).

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Achmad Odyk Akbar Nagara dan Andrian Emaputra 2020, dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Banyaknya persaingan bisnis Barbershop, Barbershop XYZ perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus dalam upaya mengikuti keinginan konsumen, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan, dengan hasil penelitian menunjukkan analisis dari Servqual seluruh atribut masih berada dalam gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan XYZ Barbershop belum memenuhi harapan konsumen. Hasil pengelompokan diagram *Importance Performance Analysis* menghasilkan dua atribut yang berada pada prioritas utama, yaitu usaha tersebut harus meningkatkan keluasan dan keamanan tempat parkir serta memberikan berbagai macam pilihan model rambut, karena kedua atribut kualitas tersebut merupakan harapan konsumen sebagai prioritas utama agar dilakukan perbaikan. (Akbar Nagara, (2020) Emaputra, (2020)).

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Doddi Yusuf dan Irfani 2021, dengan judul penelitian Analisis Tingkat Kualitas dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan TRIZ di PT. XYZ, permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Banyaknya konsumen yang masih mengeluh dan mendapatkan review yang negatif di mata para pelanggan, dikarenakan belum pernah dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanannya secara intensif dan berkala, dan hanya mempertimbangkan dari sistem pengaduan pelanggan yang ada dan memperbaiki pelayanannya hanya bila ada komplain yang masuk, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang ada dan mengusulkan peningkatan pelayanan, dengan hasil penelitian dari analisis Servqual tingkat kualitas pelayanan PT.XYZ mencapai 83,7% dan dengan 40 prinsip inovatif penyelesaian masalah metode TRIZ, dihasilkan beberapa usulan perbaikan/peningkatan diantaranya adalah pengembalian waktu operasional

pelayanan ke aturan semula atau diberi beberapa penyesuaian dengan kondisi yang ada, pemberian perkiraan waktu yang lebih lama, penginformasian kembali kepada pelanggan, pelaksanaan evaluasi kinerja kepada, pemberian *briefing* kepada para pegawai, perekrutan pegawai sebagai juru parkir, pemberian rambu di area parkir, pengaturan garis/parameter pembatas petak di area parkir. Semua usulan tersebut diharapkan dapat memberikan solusi yang sesuai dengan kemampuan dan kondisi perusahaan. (Ramadhan, (2021) Iriani, (2021)).

Pada penelitian terakhir dilakukan oleh Adam Kukuh Baskoro, Novi Marlyana dan Brav Deva Bernadhi 2022, dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD), permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah Dealer Laksana Honda Motor mengalami jumlah konsumen menurun yang cukup signifikan, salah satu faktor yang menyebabkan adalah ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh dealer, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel kualitas layanan di dealer kendaraan bermotor untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, mengidentifikasi variabel kualitas layanan yang berada pada kategori kritis, dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan prioritas perbaikan, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dealer kendaraan bermotor ini cukup baik, dari total 37 variabel kualitas pelayanan yang diteliti, terdapat delapan variabel yang masih perlu ditingkatkan. Perhitungan servqual menunjukkan bahwa delapan variabel memiliki skor servqual negatif, yang berarti pelanggan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, analisis menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa terdapat sembilan variabel yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki oleh manajemen, dan kegiatan yang direkomendasikan, yaitu memberikan pelatihan customer service, memberikan pelatihan kepada kasir, dan penggunaan wewangian dan pewangi di dalam ruangan, serta penambahan pembersih agar ruangan dapat lebih terawat dan konsumen menjadi lebih nyaman. (Baskoro, 2022)

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Sumber	Metode	Permasalahan	Tujuan	Hasil
1	Wahyu Oktri Widyarto, Nugraheni Djamal & FauzulAdhim.	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode <i>Fuzzy-Service Quality</i> (F-Servqual) Dan <i>Index Potentia Gain Customer Value</i> (Ipgcv)	Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 2 No. 2, Tahun 2018.	Metode <i>Fuzzy-Service Quality</i> (F-Servqual) dan <i>Index Potential Gain Customer Value</i> (IPGCV).	Adanya kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan publik.	Untuk melakukan analisis tingkat kualitas pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil gap terbesar terjadi pada dimensi <i>responsive</i> . Secara rata-rata, kualitas pelayanan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan adalah sebesar -0,12. Dari analisis kualitas pelayanan belum memenuhi harapan konsumen karena memiliki nilai kurang dari 1 ( $Q < 1$ ) yaitu 0,84.
2	Fuji Rahayu Wilujeng & Reynaldi Kusumo.	Analisis Kepuasan Tenaga Kerja <i>Outsourcing</i> Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Jurnal of Industrial Engineering and Management Systems Vol. 11 No. 2 Tahun 2018.	Metode <i>Importance Perofrmance Analysis</i> (IPA).	Perekrutan tenaga kerja melalui <i>outsourcing</i> dianggap menguntungkan oleh perusahaan, karena dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan, tetapi hal tersebut tidak sebanding dengan kepuasan karyawan <i>outsourcing</i> terhadap pelayanan penyewa jasa <i>outsourcing</i> .	Analisis kepuasan kerja <i>outsourcing</i> terhadap pelayanan	Hasil penelitian yang diperoleh ada dua atribut yang termasuk kedalam kategori <i>Concenrate These</i> , yang berarti kinerja pelayanan perusahaan belum maksimal terhadap karyawan <i>outsourcing</i> . Atribut tersebut adalah ketepatan pembayaran gaji dan ketetapan nominal gaji yang diterima setaip bulan.

3	Nur Hayati Rauf, Taufik Nur & Helmy Sulfiani Malica.	Perbaikan Kualitas Kain Sutera Dengan Menggunakan Metode KANO dan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).	Jurnal of Industrial Engineering Management Vol. 3 No. 1 Tahun 2018.	Metode KANO dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).	Ketidakpuasan konsumen terhadap produk kain sutera yang diproduksi oleh IKM Sutera Opo, dari hasil pengolahan kuesioner menyatakan bahwa sekitar 64% dari responden tidak puas dengan produk IKM Sutera Opo.	Untuk mengetahui indikator-indikator kepuasan pelanggan terutama indikator mana yang paling berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan tersebut	Hasil penelitian tersebut adalah dimensi yang paling diprioritaskan pada metode kano yaitu dimensi <i>one dimensional</i> dan <i>must be</i> , kemudian QFD akan dilakukan perbaikan kualitas produk pihak IKM hendaknya melaksanakan respon teknikal dengan skala prioritas yang sesuai dengan urutan tingkat kepentingan absolut dan relatif.
4	Richie Renaldi & Dewi Shofi Mulyati.	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan KANO.	Jurnal Riset Teknik Industri Vol. 2 No. 2 Tahun 2022.	Metode Servqual dan KANO.	Restoran X menyadari pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran, serta mengetahui bahwa karyawan yang dimiliki kurang banyak ketika ramai terutama pada saat banyak ojek <i>online</i> yang datang, karyawan kurang tanggap dan cekatan serta	Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Restoran X berdasarkan metode <i>Service Quality</i> dan Metode KANO	Berdasarkan hasil analisis Servqual, nilai Gap antara persepsi dan harapan negatif. Tiap dimensi memiliki nilai sebesar kurang dari 1, maka kualitas pelayanan belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis Metode Kano terdapat atribut yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan kategori <i>Must Be</i> (ditingkatkan), <i>One Dimensional</i> (dipertahankan) dan <i>Attractive</i> (diperhatikan).

					terkadang terjadi <i>error system</i> pada fasilitas restoran yang dimiliki.		
5	Haris Fadillah, Aulia F. Hadining & Rianita Puspa Sari.	Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality, Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Industrial Engineering Departement Vol. 15 No. 1 Tahun 2020.	Metode <i>Service Quality, Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> .	Usaha jasa ABC Laundry dituntut untuk secara terus-menerus dan konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa laundry, karena persaingan dalam usaha laundry semakin ketat.	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ABC Laundry serta untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan pada masing-masing dimensi kualitas	Pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Hal ini terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) yaitu sebesar 91%. Pada pengujian dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) terdapat 5 atribut yang masuk ke dalam kuadran I yang artinya ada 5 atribut pelayanan yang belum maksimal.
6.	Muhammad Jazuli, Didi Samanhudi & handoyo.	Analisis Kualitas Pelayanan dengan <i>Servqual dan Importance Performance Analysis</i> di PT. XYZ	Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi Vol. 01 No. 01 Tahun 2020.	Metode <i>Servqual dan Importance performance Analysis</i> .	Pada proses pelayanannya, PT. XYZ masih menerima komplain sebanyak 4%-7% dari total rata-rata pengiriman per bulan sebesar 9000-9500 paket, hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut perusahaan untuk	Untuk mampu mengetahui tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta atribut-atribut yang perlu diperbaiki untuk	Dari kelima dimensi <i>service quality</i> , dapat dilihat bahwa nilai persepsi melampaui nilai harapan sehingga pelayanan yang diberikan sebagai kualitas ideal. Hasil analisis <i>Importance Performance Analysis</i> prioritas untuk ditingkatkan pada atribut ketersediaan brosur tentang spesifikasi layanan, Kar-yawan selalu menindak lanjuti setiap gangguan dengan cepat, tepat, dan cermat dan Keamanan barang dari

					meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin.	memaksimalkan kepuasan pelanggan jasa terkait layanan di PT. XYZ.	kerusakan yang dikirim saat sampai ke tangan konsumen.
7.	Rini Purwasih, Aden & Irvana Arofiah.	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan <i>Importance performance Analysis</i> (IPA)	Journal of Industrial Manufactuimg Vol. 04 No. 01 Tahun 2022	Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance performance Analysis</i> .	Ketidakpuasan pengunjung pusat perbelanjaan terhadap kualitas pelayanan dan banyaknya keluhan yang terdengar dari pengunjung menjadi kegelisahan yang mengharuskan adanya perubahan positif bagi pasar.	Untuk mengetahui seberapa puas pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pasar Modern Bintaro	Kesenjangan antara persepsi dan harapan dimensi servqual memiliki nilai negatif dengan rata-rata keseluruhan sebesar -0,72. Berdasarkan pemetaan IPA, pada kuadran I perlu perhatian untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pengunjung.
8.	Achmad Odyk Akbar Nagara & Andrean Emaputra.	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Jurnal Rekayasa Industri (JRI) Vol. 2 No. 2 Tahun 2020.	Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance performance Analysis</i> .	Banyaknya persaingan bisnis Barbershop, Barbershop XYZ perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus dalam upaya mengikuti keinginan konsumen.	Untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan	Hasil semua dimensi Servqual memiliki nilai negatif, pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen. Hasil pengelompokan IPA, Barbershopharus memperbaiki attribute yang berada pada prioritas utama, yaitu, pertama, perusahaan harus memperbaiki keluasan dan keamanan tempat parkir, kedua, perusahaan harus memberikan pilihan model rambut yang lebih baik kepada konsumen. Konsumensangat mengharapkan perbaikan dan peningkatan pada kedua attribut kualitas tersebut sehingga kepuasan konsumen diharapkan juga dapat naik

9.	Doddi Yusuf & Iriani.	Analisis Tingkat Kualitas dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> dan TRIZ di PT. XYZ	Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol. 02 No. 04 Tahun 2021.	Metode <i>Service Quality</i> dan TRIZ	Banyaknya konsumen yang masih mengeluh dan mendapatkan <i>review</i> yang negatif dimata para pelanggan, dikarenakan belum pernah dilakukan analisis mengenai kualitas pelayanannya secara intensif dan berkala, dan hanya mempertimbangkan dari sistem pengaduan pelanggan yang ada dan memperbaiki pelayanannya hanya bila ada komplain yang masuk.	Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang ada dan mengusulkan peningkatan pelayanan	Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan dengan nilai sebesar 83,7%, hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan masih dalam kriteria sangat memuaskan. Analisa TRIZ, terdapat beberapa usulan yaitu, pemberian perkiraan waktu yang lebih lama, penginformasian kembali kepada pelanggan, pelaksanaan evaluasi kinerja kepada, pemberian briefing kepada para pegawai, perekrutan pegawai sebagai juru parkir, pemberian rambu di area parkir, pengaturan garis/parameter pembatas petak di area parkir
10.	Adam Kukuh Baskoro, Novi Marlyana & Brav Deva Bernadhi.	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Mengintegrasikan Metode <i>Service Quality</i> (Servqual) dan <i>Quality Funvction Deployment</i> (QFD)	Jurnal Teknik Industri (JURTI) Vol. 1 No. 1 Tahun 2022.	Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Quality Function Deployment</i>	<i>Dealer</i> Laksana Honda Motor mengalami jumlah konsumen menurun yang cukup signifikan, salah satu faktor yang menyebabkan adalah ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh <i>dealer</i> .	Untuk menganalisis variabel kualitas layanan di <i>dealer</i> kendaraan bermotor untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, mengidentifikasi variabel kualitas layanan yang berada pada	Perhitungan Servqual menunjukkan terdapat 8 variabel yang memiliki skor negatif yang berarti pelanggan belum merasa puas. Analisa IPA terdapat 9 variabel prioritas utama dilakukan perbaikan karena dinilai belum sesuai dengan harapan pelanggan. Analisa QFD yaitu memberikan pelatihan <i>customer service</i> , memberikan pelatihan pada kasir dan penggunaan pengharum dan pewangi pada ruangan.

						kategori kritis, dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan prioritas perbaikan	
--	--	--	--	--	--	---	--



Berdasarkan studi tinjauan pustaka yang saya gunakan pada tabel diatas, diketahui bahwa dalam analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pasien dapat diselesaikan dengan menggunakan beberapa alternatif metode diantaranya *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Fuzzy-Servqual*, *IPGCV*, *KANO*, dan *Quality Function Deployment*. Menurut pengertiannya setiap metode memiliki penggunaan, kelebihan, dan kekurangan masing-masing.

**Tabel 2.2** Metode Penelitian

No	Metode	Kelebihan	Kekurangan
1.	<i>Service Quality</i> (Servqual)	Mengukur kesenjangan (gap) persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.	Hanya mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan area perbaikan tertentu.
2.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Mengidentifikasi atribut yang paling penting bagi pelanggan dan membantu dalam mengalokasikan sumber daya dengan efektif serta memberikan perbandingan antara kinerja dan kepentingan atribut-atribut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.	Hanya pada atribut-atribut yang telah diidentifikasi sebelumnya.
3.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan memberikan pemahaman tentang kecenderungan dan tren kepuasan pelanggan.	Metode CSI terkadang bersifat subjektif dan tergantung pada persepsi pelanggan dan tidak memberikan informasi mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara spesifik.
4.	<i>Index Potential Gain Customer Value</i> (IPGCV)	Mengidentifikasi potensi peningkatan nilai pelanggan dan memandu pengembangan strategi untuk meningkatkan nilai pelanggan dan pertumbuhan bisnis serta memperkuat pemahaman tentang hubungan antara kepuasan, loyalitas, dan nilai pelanggan.	Metode IPGCV membutuhkan analisis data yang komprehensif dan akurat, juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nilai pelanggan dan tidak memberikan solusi langsung atau tindakan perbaikan spesifik.
5.	KANO	Mengklasifikasikan atribut produk atau layannya berdasarkan respon pelanggan dan	Metode KANO memerlukan analisis data yang teliti dan representatif dan

		memberikan wawasan tentang atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.	tidak memberikan pemahaman mendalam tentang preferensi pelanggan situasi yang lebih kompleks.
6.	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	Menghubungkan kebutuhan pelanggan dengan proses desain produk atau layanan dan memastikan bahwa spesifikasi teknis mencerminkan kebutuhan dan preferensi pelanggan serta memungkinkan pemetaan yang jelas antara persyaratan pelanggan dan aktifitas perusahaan.	Metode QFD memerlukan komunikasi kuat antara departemen terkait dan membutuhkan waktu dan sumber daya yang signifikan untuk melaksanakan dengan baik.
7.	<i>Fuzzy-Servqual</i>	Mengatasi ketidakpastian dan kemabiguandalam penilaian kualitas pelayanan dan memungkinkan penilaian yang lebih fleksibel dan akurat dalam kondisi kompleks serta dapat mengambarkan tingkat kepuasan pelanggan secara terperinci.	Metode ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang konsep teori <i>Fuzzy</i> dan membutuhkan pengokohan data yang lebih kompleks dan rumit.

Pada penelitian kali ini metode yang dipilih adalah metode *Service Quality* (Servqual) dapat digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara kinerja dan ekspektasi (harapan) pasien/pelanggan dengan cara menganalisa setiap atribut yang terdapat pada 5 dimensi Servqual yaitu, kehandalan, responsivitas, keamanan, jaminan, dan empati. Kemudian, dari tiap atribut akan diplotkan pada diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan atau pengembangan yang perlu dilakukan berdasarkan persepsi pasien/pelanggan terhadap pentingnya suatu aspek dan seberapa baik aspek tersebut dilakukan oleh penyedia layanan. Kemudian hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan usulan rekomendasi perbaikan atau meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pasien Puskesmas.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Jasa

Menurut Kotler & Keller, jasa dapat diartikan sebagai “sebagai perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada

dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa).

Menurut Fandy Tjiptono, secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri atas *Intangibility*, *Inseparability*, *Perishability*, *Variability* dan *Lack of Ownership*. (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan produk, jika produk merupakan suatu objek atau sebuah benda, maka jasa merupakan suatu tindakan, kegiatan, perbuatan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), dan usaha. Maka dari itu jasa tidak dapat dirasakan secara langsung oleh panca indera manusia. Contohnya dalam jasa rental mobil, maka yang ditawarkan bukan jenis mobilnya tetapi menekankan pada elemen-elemen seperti bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rental dalam menyewa mobil tersebut.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jika pada dasarnya sebuah produk diproduksi, kemudian dijual dan dikonsumsi oleh konsumen. Lain halnya dengan jasa, pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Contohnya perawatan tubuh di salon, dan jasa potong rambut yang selalu ditawarkan langsung saat pelanggan datang.

3. *Variability/Heterogeneity*

Jasa bersifat variabel karena mempunyai banyak variasi kualitas, bentuk, serta jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut ditawarkan. Sebagai contoh dua kali melakukan kunjungan pada jasa

potong rambut dalam waktu yang berbeda tidak akan merasakan hal yang sama dalam hal kinerja yang dihasilkan.

#### 4. *Perishability*

Ini menunjukkan bahwa jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang, dikembalikan, maupun dijual kembali. Contohnya kamar hotel yang tidak dihuni ketika belum ada pelanggan yang memesan kamar hotel tersebut.

### 2.2.2 Kualitas

Kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis mendefinisikan “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Buddy “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implisit” (Nani, 2014)

Tjiptono dan Chandra menyebutkan bahwa perspektif kualitas dibagi menjadi 5 kelompok, yaitu, *Transcendental Approach*, *Product-based Approach*, *User-Based Approach*, *Manufacturing-Based Approach*, dan *Value-Based Approach*. (Ari, 2015)

#### 1) *Transcendental Approach*

Kualitas diartikan sebagai sesuatu yang dapat dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan, dirumuskan ataupun dioperasionalkan. Perspektif ini beranggapan bahwa kualitas hanya dapat dipahami berdasarkan pengalaman yang didapat berulang kali.

#### 2) *Product-based Approach*

Perspektif ini beranggapan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut objektif yang dapat diungkapkan dan diukur. Sebagai contoh adalah atribut spesifik dalam sebuah produk mobil misalnya harga, warna, fitur-fitur yang tersedia, dan lain-lain. Perspektif ini sangatlah objektif oleh

karena itu memiliki kelemahan tidak dapat menjelaskan perbedaan selera, kebutuhan atau preferensi pribadi.

3) *User-based Approach*

Perspektif ini beranggapan bahwa kualitas bergantung pada orang yang menilainya, jadi jika ada produk yang memuaskan seseorang maka produk tersebut pastilah berkualitas tinggi. Perspektif ini bersifat subjektif ini beranggapan bahwa setiap konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda, jadi kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimal yang dirasakannya.

4) *Manufacturing-base Approach*

Perspektif ini beranggapan bahwa kualitas adalah kesesuaian dan kecocokan dengan persyaratan, sehingga yang menentukan kualitas bukanlah konsumen pengguna melainkan perusahaan.

5) *Value-based Approach*

Perspektif ini beranggapan bahwa kualitas diukur dari aspek value atau nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini berdifat relatif karena produk yang bernilai tinggi belum tentu memiliki kualitas yang tinggi namun yang paling bernilai tinggi adalah produk yang tepat untuk dibeli.

Faktor-faktor yang perlu di perhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Nani, 2014) adalah:

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

b. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

d. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

### 2.2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadangkala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. (Wibowo, 2014) Dibawah ini dijelaskan beberapa pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli (Indriaty, 2010) :

a. Day

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

b. Kotler

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

c. Engel

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

d. Willkie

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Berdasarkan pendapat Hasan maka kepuasan konsumen tersebut dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut : (Tjiptono, 1967)

1. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan sesudah pemakaian.
2. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan evaluasi purna beli di mana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan kepuasan timbul apabila hasil memenuhi harapan.
3. Kepuasan atau ketidakpuasan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketiakpuasan. Ketidaksesuaian menciptakan kepuasan.
4. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.
5. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli- dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaan, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

Empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Sutha, 2018):

a. Sistem keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya pada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang biasanya digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan

dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang ada.

b. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dengan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut, informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan-kebijakan selanjutnya yang akan diambil oleh pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilaksanakan dengan penelitian survei, melalui penelitian survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga penelitian survei dapat memberikan tanda positif bagaimana perusahaan menaruh perhatian pada pelanggannya.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan maka perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (Dewantara, 2016).

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan)
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

#### 2.2.4 *Service Quality (Servqual)*

Metode ini dikembangkan oleh Zeithamil tahun 1990 menggunakan pendekatan *user based approach*, yang mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal (sempurna) untuk masing-masing atribut jasa. Metode SERVQUAL merupakan metode yang cukup populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Metode ini menegaskan bahwa kualitas layanan dianggap meningkat apabila kinerja pada suatu atribut (*Perceived Serviced*) meningkat lebih besar daripada harapan (*Expected Service*) atas atribut yang bersangkutan, dan jika sebaliknya, maka kualitas pelayanan dianggap mengalami penurunan. (Rozzyanti, 2019)

Berikut ini adalah hal-hal yang perlu dilakukan dalam menghitung metode Servqual antara lain :

- a. Menghitung *mean* persepsi dan harapan  
Menghitung skor rata-rata tiap atribut variabel persepsi dan harapan
- b. Perhitungan nilai servqual (gap)  
Menghitung nilai servqual dengan cara mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Keterangan :

P : Persepsi

E : Ekspektasi/harapan

Perhitungan Servqual memiliki berbagai macam rumus yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/pasien, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.3 Operasionalisasi Kualitas Jasa

No	Operasionalisasi Kualitas Jasa	Persamaan Matematis
1	Kualitas Jasa = Persepsi	$Q = \sum (P_i)$
2	Kualitas Jasa = Ideal – Persepsi	$Q = \sum (I_d_i - P_i)$
3	Kualitas Jasa = Tingkat Kepentingan x Persepsi	$Q = \sum I (I_i * P_{i..})$
4	Kualitas Jasa = Tingkat Kepentingan x (Ideal – Persepsi)	$Q = \sum I_{i..} (I_d_i - P_i)$
5	Kualitas Jasa = Tingkat Kepentingan – Persepsi	$Q = \sum (I_i - P_i)$
6	Kualitas Jasa = Tingkat Kepentingan x (Harapan – Persepsi)	$Q = \sum I_i (E_i - P_i)$
7	Kualitas Jasa = Harapan – Persepsi	$Q = \sum (E_i - P_i)$

Sumber : Buku Fandy Tjiptono Edisi 3 *Service, Quality & Satisfaction*.

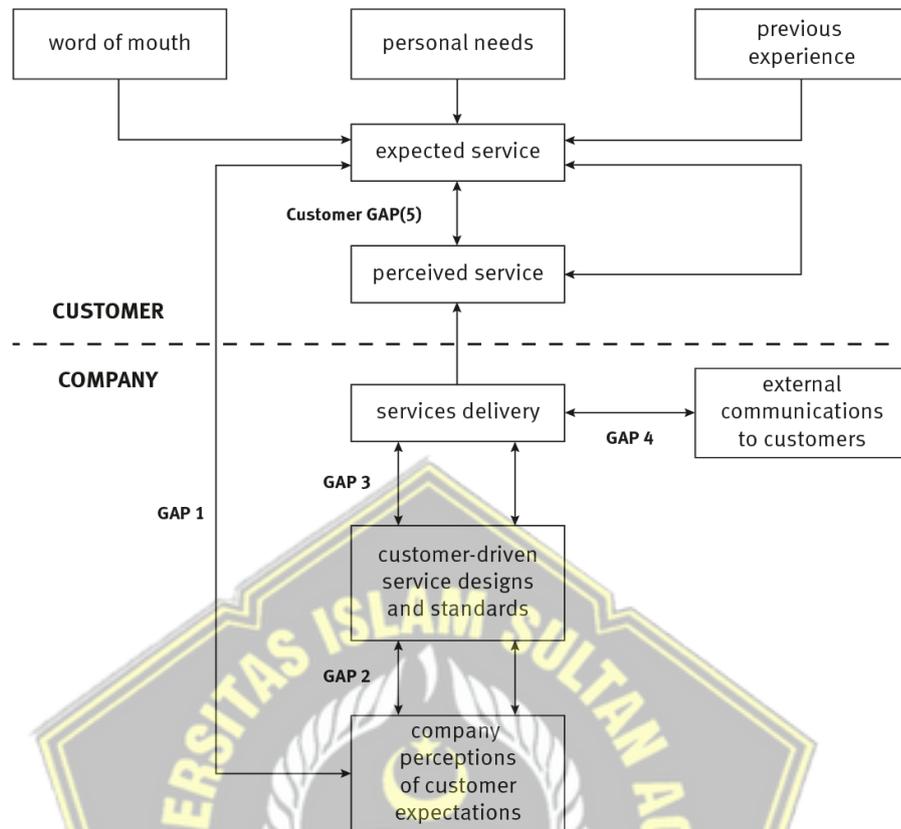
Menurut Parasuraman mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *reponsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. (Tjiptono dan Chandra, 2012)

- A. Bukti fisik (*Tangibles*), Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.
- B. Reliabilitas (*reliability*), Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.
- C. Daya tanggap (*responsiveness*), Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi

yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

- D. Jaminan (*Assurance*), Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi
- E. Empati (*emphaty*), Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

Dimensi-dimensi kualitas yang telah disebutkan diatas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan Pasuraman mengungkapkan kelima jenis kesenjangan atau gap, yaitu dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1** Model Konseptual Kualitas Pelayanan

Sumber : (Rozzyanti, 2019)

Berdasarkan gambar 2.1 kelima gap tersebut adalah:

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.  
Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Misal, pelayanan yang di berikan oleh bank B adalah memberikan fasilitas tempat dan teknologi yang mutakhir untuk keperluan menarik nasabahnya. Akan tetapi ternyata nasabahnya mengharapkan bunga bank menarik. Gap ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai, serta terlalu banyaknya tingkat manajemen. Itu semua berujung kepada kurangnya pemahaman manajemen tentang apa yang menjadi harapan para pelanggan perusahaan.
2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa  
Mungkin manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan para pelanggan, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu atau kesenjangan (gap) ini terjadi sebagai akibat

kesalahan penterjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk spesifikasi mutu pelayanan. Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak tepat dalam menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Misal. Seorang manajer operasional suatu bank, misalnya, memberikan instruksi kepada teller-nya untuk melayani para nasabah dengan cepat, tanpa menentukan waktu standar yang konkret dan spesifik mengenai cepatnya pelayanan yang di harapkan oleh manajemen. Gap ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi mutu yang jelas atau mutu yang jelas tetapi tidak realistis, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa  
Yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Sejumlah penyebabnya lain: spesifikasi kualitas terlalu rumit dan atau terlalu kaku, para karyawan tidak menyepakati spesifikasi tersebut dan karena itu tidak memenuhinya, spesifikasi tidak sejalan dengan budaya perusahaan yang ada, manajemen operasi jasa yang buruk, serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi. Kurang terlatihnya karyawan, beban kerja terlampau berlebihan, dan standar kerja tidak dapat dipenuhi karyawan (terlalu tinggi atau tidak realistis) juga bisa menyebabkan terjadinya gap ini. Selain itu, mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar- standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain. Sebagai contoh, para perawat sebuah rumah sakit diwajibkan meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan atau masalah pasien, tetapi di saat bersamaan mereka juga diharuskan melayani setiap pasien dengan cepat. Misal, teller di suatu bank yang di hadapkan pada standar yang bertentangan, di mana suatu sisi harus mendengarkan keluhan nasabah dan di sisi lain harus memberikan pelayanan secara tepat.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya: perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi jasa, kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi jasa, organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkan sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut, dan kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Iklan dan slogan atau janji perusahaan sering mempengaruhi ekspektasi pelanggan. Jika penyedia jasa memberikan janji berlebihan, maka risikonya adalah harapan pelanggan membung tinggi dan sulit dipenuhi. Contohnya, wisatawan akan sangat kecewa apabila mereka mendapati bahwa objek wisata yang dikunjungi ternyata tidak sebagus yang digambarkan di brosur atau website yang mereka lihat.

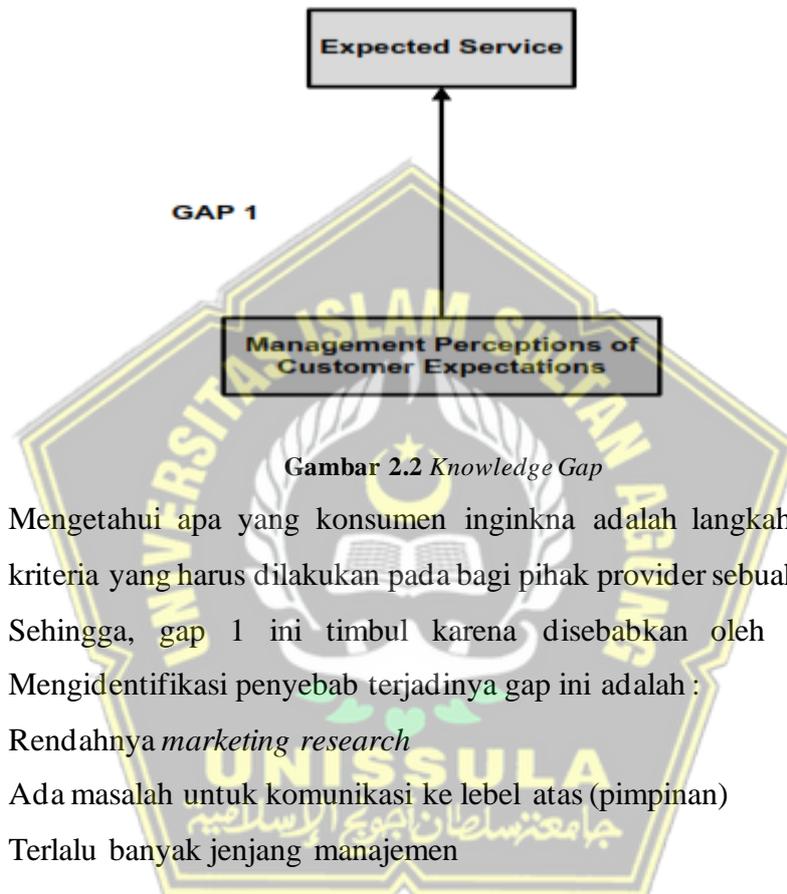
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Gap ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Jika pelayanannya yang di terima lebih baik daripada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima di rasakan lebih rendah dari pelayanan yang di harapkan. Maka gap ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Gap merupakan perbedaan yang terjadi antara harapan dan persepsi konsumen atas jasa/layanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa/layanan. Terdapat 5 (Lima) gap dalam kualitas layanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al. Gap bisa bernilai positif maupun bernilai negatif. Masing-masing gap yang terjadi pada kualitas jasa/layanan disebabkan karena :

1. Gap 1 (*Knowledge Gap*)

Merupakan gap yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (*knowledge gap*). Gap ini terjadi karena pihak manajemen penyedia jasa/layanan tidak akurat dalam mempersepsikan harapan konsumen terhadap kualitas layanannya.



Gambar 2.2 *Knowledge Gap*

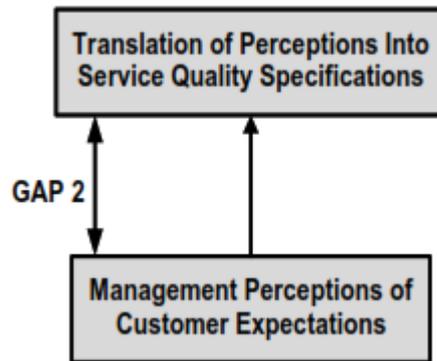
Mengetahui apa yang konsumen inginkan adalah langkah pertama dan kriteria yang harus dilakukan pada bagi pihak provider sebuah jasa/layanan. Sehingga, gap 1 ini timbul karena disebabkan oleh beberapa hal. Mengidentifikasi penyebab terjadinya gap ini adalah :

- a. Rendahnya *marketing research*
- b. Ada masalah untuk komunikasi ke level atas (pimpinan)
- c. Terlalu banyak jenjang manajemen

Sehingga untuk meminimalkan adanya gap 1 ini, pihak manajemen berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan permasalahannya. Tabel berikut adalah penyebab terjadinya *gap 1* dan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi :

2. Gap 2 (*Standard Gap*)

Gap yang terjadi antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan (*standard gap*). Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas pelayanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.



**Gambar 2.3** *Standard Gap*

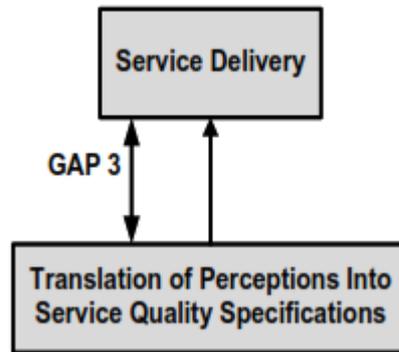
Pada gap satu sebelumnya dibahas bahwa memahami keinginan atau harapan konsumen adalah langkah pertama dalam penyampaian kualitas layanan. Salah satunya bahwa seorang manajer harus secara akurat memahami harapan konsumen merupakan tantangan bagi pihak manajemen, dengan menggunakan pengetahuan untuk memutuskan standar kualitas layanan bagi organisasi atau perusahaan penyedia jasa/layanan. Mengidentifikasi penyebab *gap* kedua, yaitu :

- a. Rendahnya komitmen manajemen terhadap kualitas layanan
- b. Penetapan tujuan yang kurang jelas
- c. Standarisasi tugas-tugas yang kurang
- d. Kurangnya persepsi kelayakan

Sehingga, untuk meminimalkan adanya *gap* 2 (dua) ini, pihak manajemen berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan permasalahannya. Tabel berikut adalah penyebab terjadinya *gap* 2 (dua) dan solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi :

3. *Gap 3 (Delivery Gap)*

*Gap* yang terjadi antara spesifikasi kualitas layanan dengan penyampaian layanan. *Gap* ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.



**Gambar 2.4** *Delivery Gap*

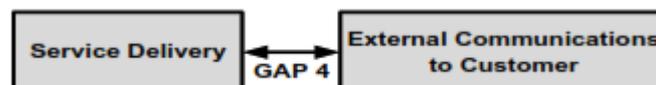
Perbedaan antara spesifikasi layanan dengan layanan actual yang diberikan disebut juga dengan gap kinerja layanan. Mengidentifikasi penyebab gap ketiga, yaitu:

- a. Peran yang membingungkan
- b. Peran konflik
- c. Kurangnya keterampilan karyawan yang sesuai dengan pekerjaan
- d. Kurangnya teknologi yang sesuai dengan pekerjaan
- e. Sistem pengawasan dari penyedia
- f. Persepsi terhadap pengendalian
- g. Kurangnya kerjasama tim

Sehingga, untuk meminimalkan adanya gap 3 (tiga) ini, pihak manajemen berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan permasalahannya.

4. *Gap 4 (Communication Gap)*

Gap yang terjadi antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal (*communication gap*). Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan konsumen.



**Gambar 2.5** *Communication Gap*

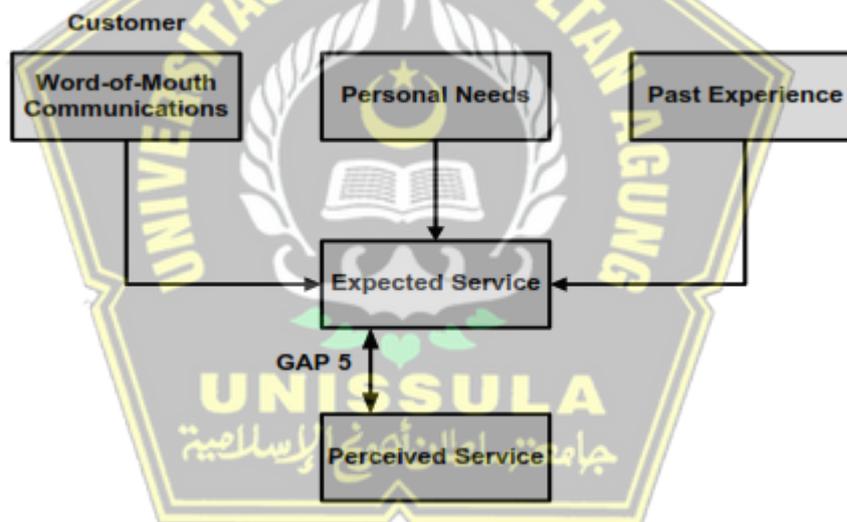
Perbedaan antara yang dijanjikan penyedia jasa/layanan mengenai kualitas dan kondisi aktual layanan yang telah diberikan kepada konsumen. Mengidentifikasi penyebab *gap* ke-empat, yaitu :

- a. Komunikasi horizontal
- b. Kecenderungan untuk menjanjikan yang berlebihan

Sehingga, untuk meminimalkan adanya gap 4 ini, pihak manajemen berusaha untuk memperbaiki dan menyelesaikan permasalahannya.

#### 5. *Gap 5 (Service Gap)*

*Gap* yang terjadi antara apa yang konsumen harapkan tidak sesuai dengan layanan yang diterima oleh konsumen. *Gap* ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian harapan dan persepsi konsumen pada kualitas jasa/layanan yang diberikan oleh penyedia jasa/layanan.



**Gambar 2.6** *Service Gap*

Hal-hal yang menentukan harapan konsumen atas kualitas suatu jasa/layanan adalah komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan personal, pengalaman masa lalu, dan komunikasi pihak eksternal dari pihak perusahaan (penyedia jasa/layanan).

Beberapa kelebihan dari metode SERVQUAL dapat dilihat dalam poin-poin berikut :

1. Dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap level pengamatan pada setiap butir pertanyaan, setiap *variable*, dan setiap dimensi kualitas

pelayanan, sehingga dapat dengan mudah ditelusuri apa yang sebenarnya mempengaruhi tinggi atau Rendahnya penilaian kualitas secara keseluruhan.

2. Dapat diketahui bagaimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang ditawarkan Dan bagaimana penilaiannya tentang pelayanan yang diberikan perusahaan.
3. Dapat diketahui variabel mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan Selanjutnya dalam rangka penilaian kualitas pelayanan. Mengetahui gambaran tentang perkembangan harapan dan persepsi konsumen Dari waktu ke waktu.

Meskipun demikian, setidaknya ada tiga area yang merupakan kelemahan Servqual dan memerlukan pembenahan (Industri, 2011):

1. Servqual berasumsi bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan *performance* (kualitas) atribut bersifat linier. Konsekuensinya. Kepuasan pelanggan yang rendah berarti rendahnya *performance*-atribut tersebut, dan ini menjadi fokus perbaikan. Asumsi itu tidak sepenuhnya benar. Misalnya perhatian yang lebih terhadap atribut tertentu tidak akan membuat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi apabila ada kejenuhan atau jika atribut tersebut merupakan sesuatu yang *taken for granted*. Sebaliknya ada atribut dengan perlakuan dan perbaikan yang sedikit, dapat membuat kepuasan pelanggan yang tinggi. Hal ini terjadi apabila atribut tersebut tidak diharapkan dan sangat menyenangkan
2. Servqual berguna bagi perbaikan berkelanjutan. Namun dengan makin kuatnya tekanan pasar serta tingginya kompetisi, maka untuk eksis dalam tekanan dan persaingan yang tinggi, tidak cukup hanya dilakukan dengan perbaikan berkelanjutan. Situasi membutuhkan inovasi-inovasi untuk mencapai keunggulan kompetitif atas pesaing-pesaing. Servqual tidak dilengkapi dengan perangkat untuk melakukan inovasi-inovasi tersebut.
3. Servqual terfokus pada gap *score* antara molai persepsi dan nilai harapan. Namun Servqual tidak menyediakan perangkat bagaimana untuk mengurangi atau menutup gap *score* tersebut.

### 2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* dikemukakan oleh James & Martilla sebagai teknik untuk menilai atribut layanan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan. (Yulianti, 2016). Teknik ini memiliki empat kuadran yang diplotkan pada diagram *cartesius* pada Gambar 8.1. Tiap kuadran menggambarkan suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat kinerja atau pelaksanaan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus (Gee, 2019):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana:

K adalah banyaknya atribut atau fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Strategi yang dapat dilakukan terhadap masing-masing variabel pada keempat kuadran adalah (James & Martilla, 1977) :

<i>Concentrate Here</i> (Kuadran I/A)	<i>Keep Up the Good Work</i> (Kuadran II/B)
<i>Low Priority</i> (Kuadran III/C)	<i>Possible Overkill</i> (Kuadran IV/D)

**Gambar 2.7** Importance Performance Analysis

1. Kuadran I/A (*Concentrate Here*), yaitu variabel-variabel yang berada pada area kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan masih rendah). Variabel yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II/B (*Keep Up the Good Work*), yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan, sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Variabel yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan sistem perusahaan unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran III/C (*Low priority*), yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran IV/D (*Possible Overkill*), yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi dirasa sudah cukup memuaskan. Variabel yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan.

#### 2.2.6 Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dalam metode ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. (Gee, 2019).

Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Dengan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden atau pelanggan

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor pelaksanaan atau kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor kepentingan. Untuk menyederhanakan rumus, maka setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

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

dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat persepsi atau pelaksanaan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden

### 2.2.7 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel sebaiknya menggunakan cara-cara yang lebih dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk menentukan besarnya jumlah responden atau sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut (Burch dan Grudnitski dalam (Fauzi, 2019) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = Populasi

n = Sampel

e = Tingkat kesalahan penarikan sampel

### 2.2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### A. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sutinah dan Simamora (2018) tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan kuesioner. Kriteria pengujinya adalah apabila nilai *rhitung*  $\geq$  *rtabel* maka pernyataan dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila nilai *rhitung*  $\leq$  *rtabel* maka pernyataan dinyatakan tidak valid. Menggunakan bantuan *software* SPSS, akan diperoleh *rhitung*. Rumus yang digunakan untuk pengujian validitas adalah rumus korelasi *product moment person* yaitu sebagai berikut :

$$= \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel (responden)

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

## B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat mengetahui apakah hasil dari kuesioner tersebut stabil dalam mengukur suatu kejadian. Kriteria pengujinya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  atau sama dengan 0,6 maka atribut dikatakan reliabel (Herlina, 2019). Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan *software* SPSS atau dihitung secara manual dengan rumus.

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_n^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = nilai (koefisien) *Cronbach's Alpha*

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_n^2$  = Jumlah varians butir penelitian

$\sigma_t^2$  = Varians total

## 2.3 Hipotesis dan Kerangka Teoritis

### 2.3.1 Hipotesis

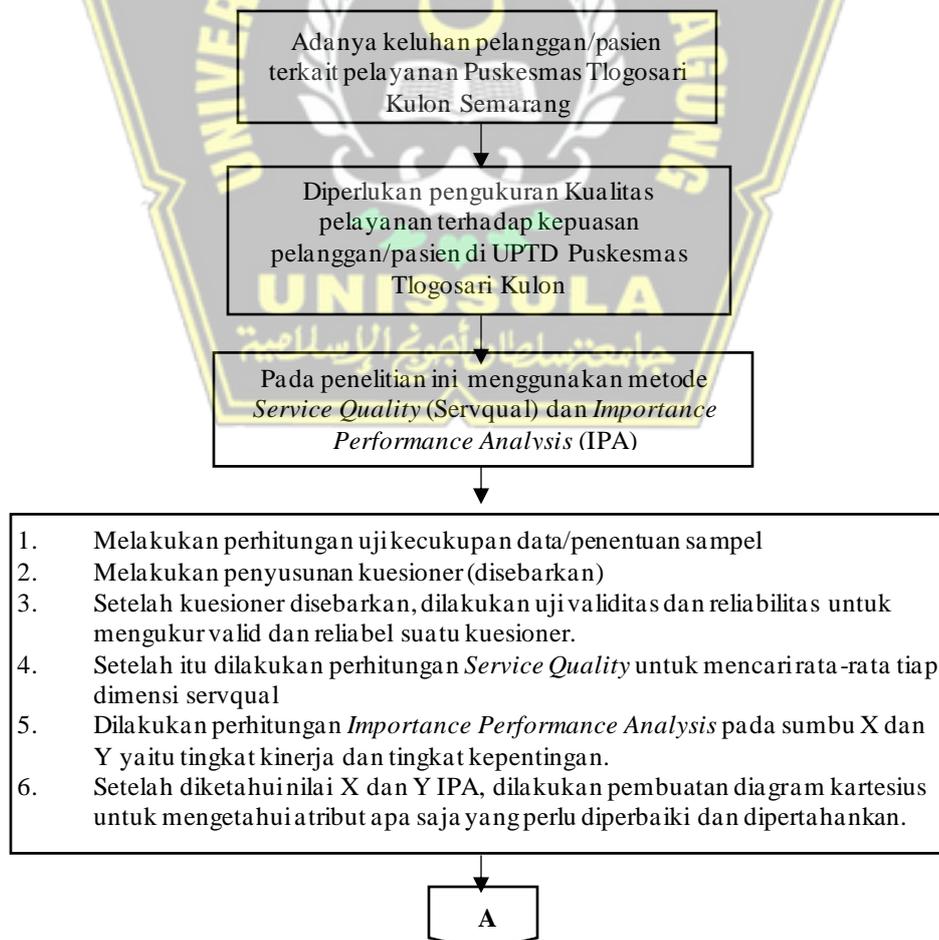
Hipotesa yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan penelitian-penelitian terhadulu terkait dengan analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan/pasien yang menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau perbaikan pelayanan untuk tiap dimensi SERVQUAL yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. Metode tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang dengan melihat harapan pelanggan/pasien, layanan

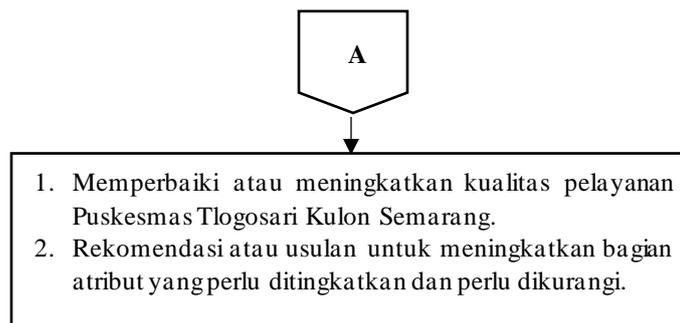
yang diterima dan penyampaian jasa. Kemudian digunakan pula metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui prioritas kualitas pelayanan yang akan ditingkatkan. Selanjutnya dapat dilakukan rekomendasi usulan perbaikan sebagai upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini saya akan menerapkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang.

### 2.3.2 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis dari penelitian ini untuk





**Gambar 2.8** Kerangka Teoritis



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah sebuah langkah-langkah atau cara yang digunakan untuk mencari dan memperoleh data-data yang diperlukan dan selanjutnya diproses menjadi informasi dengan permasalahan yang diteliti. Langkah-langkah yang akan ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.1 Identifikasi Masalah**

Tahap identifikasi masalah adalah cara dari peneliti untuk dapat menduga, memperkirakan dan menguraikan apa yang sedang menjadi masalah dalam perusahaan. Identifikasi masalah dalam penelitian ini terdiri dari:

a. **Studi Lapangan**

Pada studi lapangan dilakukan pengamatan proses pelayanan pada UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon serta mencari informasi pendukung dengan melakukan wawancara dengan pihak Puskesmas.

b. **Studi Literatur**

Studi literatur dilakukan dengan mencari referensi dari beberapa sumber berupa buku-buku, jurnal, artikel ilmiah, skripsi, tentang masalah yang meliputi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau pasien, *service quality, importance performance analysis* di Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang.

c. **Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, atribut apa saja yang perlu ditingkatkan, serta bagaimana usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

d. **Penentuan Tujuan**

Penentuan tujuan berdasarkan pada perumusan masalah yang diharapkan mampu memberikan usulan rekomendasi perbaikan atau meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau pasien.

### 3.2 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan kegiatan ini, data tersebut adalah :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung pada proses pelayanan Puskesmas Tlogosari Kulon.

2. Wawancara

Wawancara adalah pendekatan pengumpulan data yang melibatkan berbicara atau mengajukan pertanyaan spesifik dari individu yang terlibat dalam penelitian untuk mendapatkan informasi atau penjelasan yang diperlukan untuk penyelesaian masalah.

Pengumpulan data dapat dibagi menjadi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder seperti dibawah ini :

1. Pengumpulan Data Primer

Penting untuk membedakan antara data primer dan data sekunder. Dengan menggunakan wawancara dan observasi langsung informasi ini dikumpulkan. Data primer didapat dengan memberikan kuesiner kepada pasien terkait tentang kualitas pelayanan Puskesmas.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa bukti, catatan, informasi atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Informasi yang diperoleh dalam bentuk data kualitatif dan kuantitatif. Data sekunder dibutuhkan dalam penelitian ini adalah profil perusahaan, sejarah perusahaan, dan terkait kualitas pelayanan puskesmas.

### 3.3 Pengolahan Data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data ini adalah sebagai berikut :

a. Penentuan Sampel

Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang terdiri dari dua macam teknik yaitu *random sampling* dan *non random sampling*. Pada penelitian

ini menggunakan teknik *non random sampling* khususnya *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik dimana sampel yang diambil sebagai responden penelitian dengan menetapkan ciri atau kriteria yang sesuai dengan tujuan.

b. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau pasien terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Kuesioner penelitian tersebut disusun berdasarkan model Servqual yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

c. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah disusun dan jumlah sampel yang telah ditentukan dapat *langsung* diberikan kepada responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sesuai batasan penelitian.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item kuesioner yang terkandung dalam kuesioner digunakan sebagai pengumpul data benar-benar valid dan mampu mengukur kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila alat ukur digunakan dua kali untuk mengukur konsep yang sama dan hasil yang diukur relatif konsisten, maka alat ukur bisa diandalkan.

e. Pengolahan Gap

Hasil kuesioner yang telah direkap kemudian diolah untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Tlogosari Kulon Langkah awal, peneliti terlebih dahulu menghitung rata-rata nilai harapan pelanggan, persepsi pelanggan (pelayanan yang telah diterima pelanggan), penyampaian jasa, dan komunikasi eksternal. Selanjutnya peneliti menghitung nilai Servqual Gap 5.

f. Pengolahan IPA

Pada penelitian ini, setiap atribut diplotkan pada diagram kartesius X-Y berdasarkan kombinasi tingkat kinerja/kepuasan yang dirasakan dan tingkat kepentingan/kepuasan yang diharapkan. Pada diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran. Atribut pada kuadran I (*Concentrate Here*) menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang rendah. Atribut pada kuadran II (*Keep Up the Good Work*) menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi pula. Atribut yang berada pada kuadran III (*Low Priority*) menunjukkan tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja yang rendah pula. Atribut yang berada pada kuadran IV (*Possible Overkill*) menunjukkan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi

### 3.4 Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini penelitian melakukan analisis terhadap data yang diolah pada tahap sebelumnya. Analisis data dilakukan pada setiap metode yang digunakan untuk proses kualitas pelayanan. Metode yang pertama yaitu metode *Service Quality* (Servqual) yang dimana ada 5 dimensi yang diukur yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil pengolahan data metode Servqual dianalisis dengan cara menganalisis persepsi layanan yang diberikan dan harapan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hasil pengolahan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memplotkan setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan (prioritas) perbaikan.

### 3.5 Pengujian Hipotesa

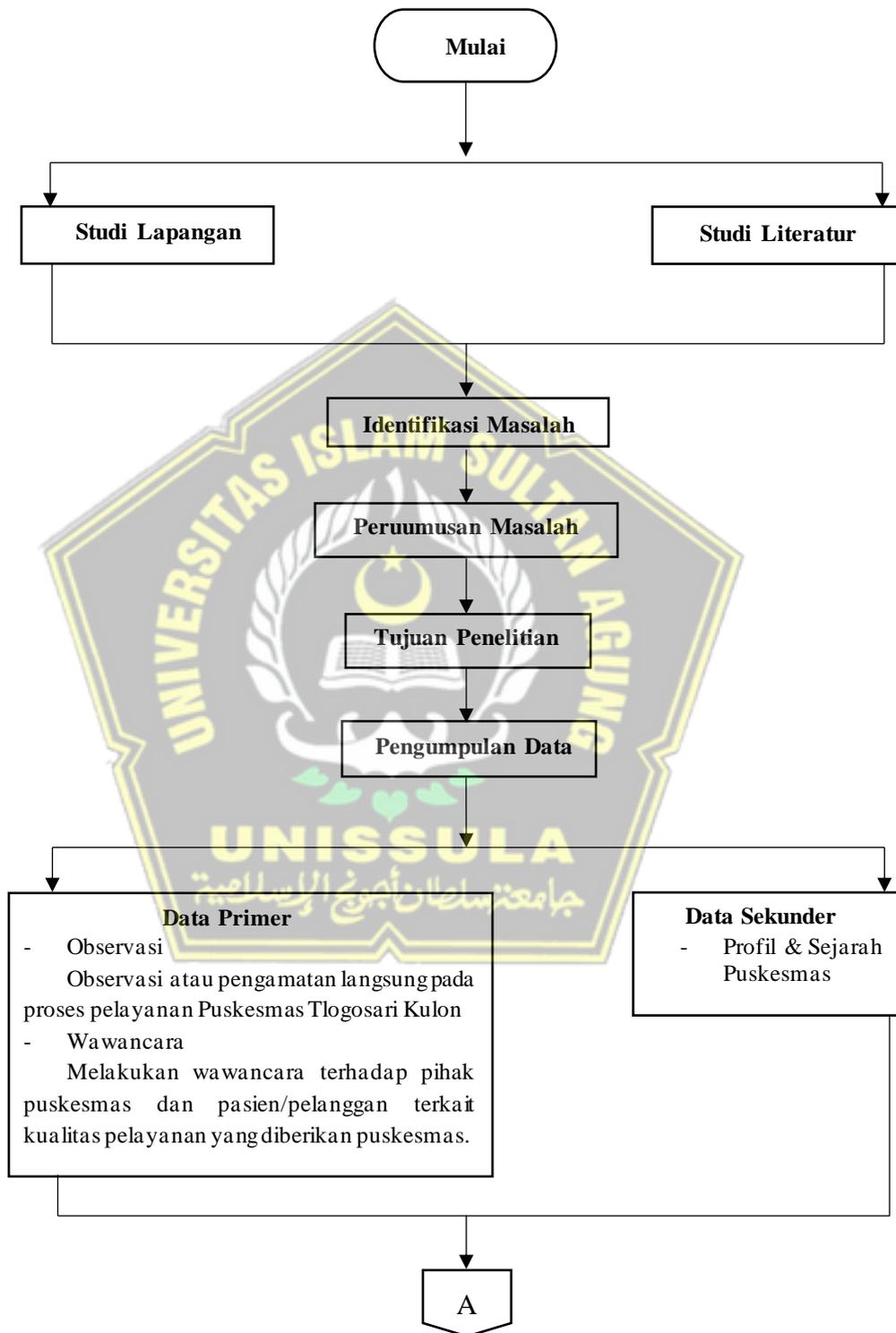
Pada hipotesa awal menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) mampu mengatasi permasalahan yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan pengumpulan data, proses pengolahan data, analisa, maka selanjutnya akan dilakukan perbaikan dan peningkatan terhadap atribut-atribut pelayanan.

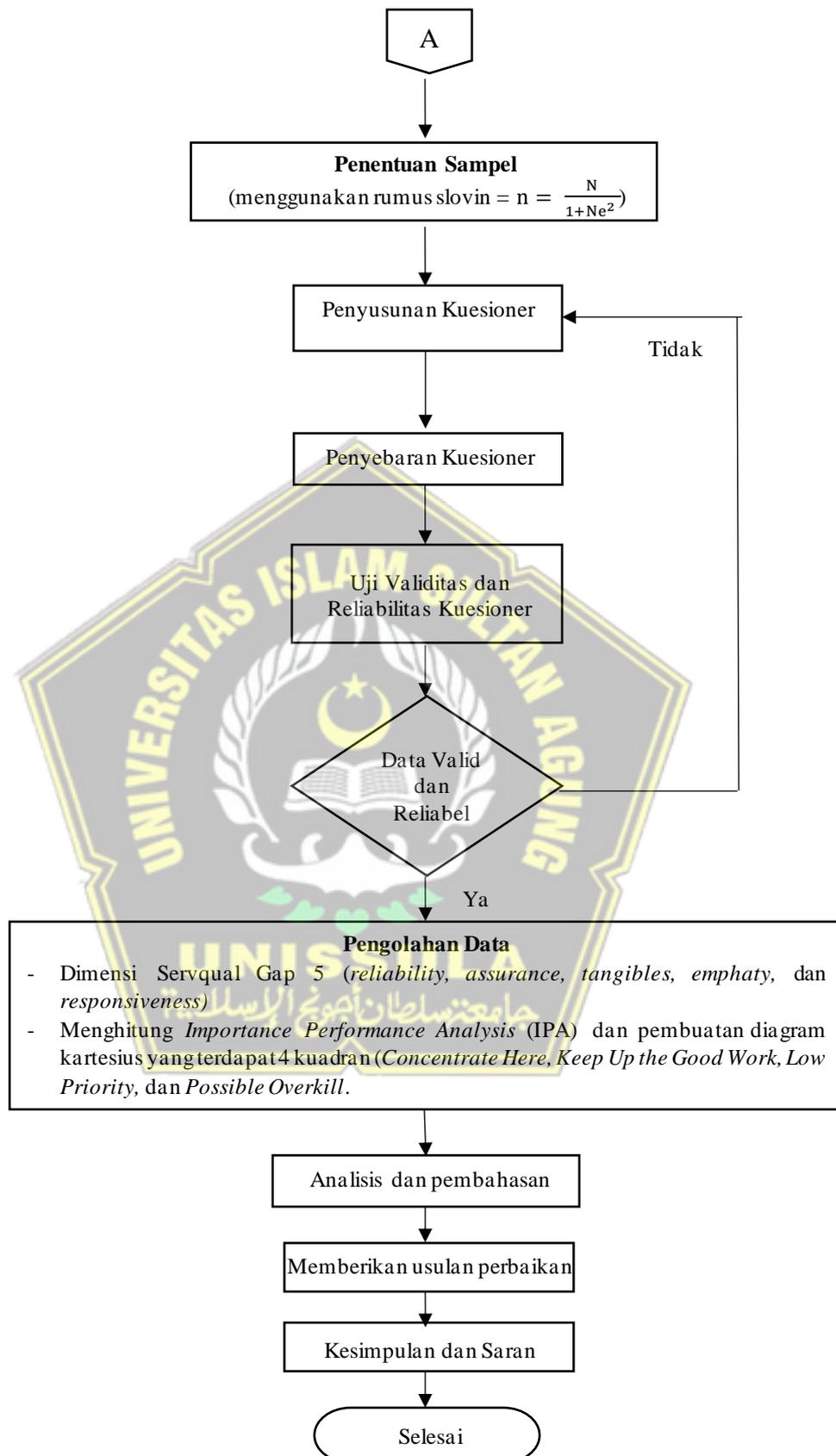
### 3.6 Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan atas keseluruhan hasil yang diperoleh dari langkah-langkah yang dilakukan. Penarikan kesimpulan ini merupakan jawaban dari permasalahan yang ada. Selain itu juga akan diberikan saran sebagai masukan atau rekomendasi perbaikan yang akan bermanfaat bagi perusahaan dalam kualitas pelayannya terhadap kepuasan pasien yang ada di UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon.



### 3.7 Diagram Alir





**Gambar 3.1** Diagram Alir Penelitian

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan salah satu Puskesmas Induk di Kota Semarang dengan fasilitas rawat inap, yang terletak di Kecamatan Pedurungan dengan luas tanah 1256 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 865 m<sup>2</sup>. Puskesmas Tlogosari Kulon terletak di Jalan Taman Satriomanah II, Kelurahan Tlogosari Kulon.

UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon berdiri pada bulan April tahun 1991, sebagai Puskesmas non perawatan dan Puskesmas Tlogosari Kulon dengan tingkatan/kelas Paripurna. Seiring perkembangan Kota Semarang dan kebutuhan masyarakat sekitar, maka statusnya ditingkatkan menjadi Puskesmas Perawatan. Dalam menjalankan peran dan fungsi sebagai Puskesmas Induk, UPTD Puskesmas Tlogosari Kulon mempunyai dua puskesmas pembantu, yaitu Puskesmas Pembantu Ratu Ratih yang berada di Kelurahan Tlogosari Kulon dan Pustu Pembantu Muktiharjo Kidul di Kelurahan Muktiharjo Kidul.

Luas wilayah Kecamatan Pedurungan adalah 20,72 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 12 Kelurahan. Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Semarang tahun 2001 wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon berada di Kecamatan Pedurungan yang meliputi 4 kelurahan, yaitu : Kelurahan Tlogosari Kulon (luas wilayah 2,80 Km<sup>2</sup>), Kelurahan Muktiharjo Kidul (luas wilayah 2,04 Km<sup>2</sup>), Kelurahan Gemah (luas wilayah 1,01 Km<sup>2</sup>) dan Kelurahan Kalicari (luas wilayah 0,80 Km<sup>2</sup>). Dari empat kelurahan ini yang memiliki wilayah yang terluas adalah Kelurahan Tlogosari Kulon dan yang terkecil adalah Kelurahan Kalicari.

##### **4.1.2 Pelayanan yang berada di Puskesmas Tlogosari Kulon**

Puskesmas Tlogosari Kulon memiliki jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan adalah sebagai berikut :

**1. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), meliputi :**

- a. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), Esensial dan Perkesmas meliputi :
  - 1) Kesehatan Ibu dan Anak (yang bersifat UKM)
  - 2) Gizi (yang bersifat UKM)
  - 3) Promosi Kesehatan (termasuk UKS)
  - 4) Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit
  - 5) Kesehatan Lingkungan, dan
  - 6) Keperawatan Kesehatan Masyarakat
- b. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Pengembangan meliputi :
  - 1) Kesehatan Olah raga
  - 2) Kesehatan Kerja
  - 3) Kesehatan Jiwa
  - 4) Kesehatan Pengobatan Tradisional
  - 5) Kesehatan Gigi dan UKS
  - 6) Kesehatan Lansia
  - 7) Kesehatan Haji
  - 8) Kesehatan Indra

**2. Pelayanan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) meliputi :**

- a. Pengobatan Umum dan Gawat Darurat
  - 1) Pemeriksaan dan pengobatan
  - 2) Pemeriksaan dan pemeliharaan kesehatan haji
  - 3) Pemeriksaan kesehatan untuk melamar pekerjaan, sekolah dll
  - 4) Tindakan medis ringan-sedang
- b. Pelayanan Pengobatan Gigi
  - 1) Pemeriksaan dan pengobatan gigi
  - 2) Pencabutan gigi susu dan permanen
  - 3) Penambahan tetap gigi
  - 4) Penambalan sementara
  - 5) Pembersihan karang gigi

- c. Pelayanan KIA
    - 1) Pemeriksaan ibu hamil, nifas dan menyusui
    - 2) Pemeriksaan bayi sehat dan imunisasi bayi/balita
    - 3) Imunisasi TT ibu hamil dan calon pengantin
  - d. Pelayanan Keluarga Berencana
  - e. Pelayanan Klinik Konseling Terpadu (Sanitasi, VCT, Promkes, Remaja dan Gizi)
  - f. Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS – MTBM)
  - g. Pelayanan Kesehatan Gizi
    - 1) Konsultasi gizi (dewasa dan bayi/anak)
    - 2) Pemeriksaan dan pemantauan gizi kurang)
  - h. Pelayanan Laboratorium
    - 1) Pemeriksaan darah rutin, urine rutin, faeces rutin
    - 2) Pemeriksaan golongan darah, kehamilan (PP Tes)
    - 3) Pemeriksaan kimia klinik (gula darah, kolesterol, SGOT, SGPT, asam urat, trigliserid)
    - 4) Pemeriksaan serologi widal
    - 5) Mikrobiologi : Sputum bakteri tahan asam, IMS
    - 6) HBSAg, Leprosprosis, HIV, TCM
    - 7) Rapid Tes (Antibodi maupun Antigen) dan Swab Tes PCR
  - i. Pelayanan P2P (Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit)
  - j. Pelayanan Kefarmasian
  - k. Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Bersalin
- 3. Pelayanan Jaringan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan, meliputi :**
- a. Puskesmas Pembantu
  - b. Saran Kesehatan (BPM, DPM, Klinik, Apotek dan Laborat)
  - c. Pengobatan Tradisional

#### **4.1.3 Pelayanan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)**

Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan pelayanan rawat jalan dibidang kesehatan yang menyangkut pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu

menyusui, bayi dan anak balita serta anak prasekolah. Pada poli KIA di puskesmas tlogosari kulon memiliki prosedur pelayanan dan denah dan alur pelayanan poli KIA (dapat dilihat pada lampiran 2).

Poli kesehatan ibu dan anak pada puskesmas tlogosari kulon memiliki petugas yang pada poli yaitu sebanyak 9 orang, adapun nama-nama tersebut :

1. Nofik Wijyaning Asih, Amd.Keb
2. Alfi Hidayat, S.Tr.Keb
3. Winda Pramudita, S.Tr.Keb
4. Arni Safitri, Amd.Keb
5. Miftakiyah, Amd.Keb
6. Puspito Lestiani, Amd.Keb
7. Norma Yunita, Amd.Keb
8. Mega Diyanistia Nur Hadiyanto, Amd.Keb
9. Nur Abida Rachmawati, Amd.Keb

Pada poli kesehatan ibu dan anak di puskesmas tlogosari kulon juga memiliki beberapa program yaitu sebagai berikut :

- a. Kesehatan Maternal dan Neonatal
  - 1) Pelayanan kesehatan ibu hamil (K1 dan K4) sesuai standart
  - 2) Pelayanan neonatus (KN1 dan KN2) sesuai standart
  - 3) Pelayanan ibu nifas sesuai standart
  - 4) Pelayanan MTBM dan MTBS
  - 5) Pelayanan imunisasi TT bumil dan capeng
  - 6) Konsultasi
- b. Upaya Kesehatan Balita dan Anak Prasekolah
  - 1) Pelayanan deteksi dan stimulasi dini tumbuh kembang balita (kontak pertama)
  - 2) Pelayanan deteksi dan stimulasi dini tumbuh kembang anak pra sekolah (kontak kedua)
- c. Pelayanan KB
  - 1) Pelayanan akseptor KB aktif di wilayah kerja puskesmas dan sekitarnya
  - 2) Pelayanan komplikasi KB dan rujukan

3) Konseling KB bagi calon akseptor KB baru dan lama

#### 4.1.4 Mengidentifikasi Penentuan Sampel

Dalam mengidentifikasi penentuan sampel, populasi bertujuan untuk mengetahui berapa banyak responden yang diperlukan pada penelitian. Subjek survei adalah pasien/pelanggan yang hanya berobat di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Tlogosari Kulon. Berikut merupakan jumlah pasien pada Januari tahun 2022 sampai Juni 2023.

**Tabel 4.1** Jumlah Populasi

Tahun	Periode (Bulan)	Jumlah Pasien KIA			
		Laki-Laki		Perempuan	
		Lama	Baru	Lama	Baru
2022	Januari	268	330	480	392
	Februari	176	264	389	501
	Maret	193	273	419	566
	April	109	191	246	357
	Mei	154	263	322	522
	Juni	183	347	341	635
	Juli	153	324	304	588
	Agustus	190	326	354	563
	September	228	307	470	506
	Oktober	304	344	556	607
	November	395	378	695	502
	Desember	372	225	650	452
2023	Januari	268	330	480	392
	Februari	176	264	389	501
	Maret	193	273	419	566
	April	109	191	246	3567
	Mei	154	263	322	522
	Juni	183	347	341	635
<b>Jumlah Pasien</b>		<b>3808</b>	<b>5240</b>	<b>7423</b>	<b>12374</b>
<b>Total</b>		<b>28.845 Pasien</b>			

Sumber : Data diambil di Puskesmas Tlogosari Kulon, 2023.

Setelah diketahui populasi sampel, kemudian dilakukan penentuan sampel besarnya jumlah responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik

pengambilan sampel acak atau *random sampling*. Dimana teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak, tanpa memandang sampel atas dasar starta atau status sosial dari segi apapun. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n = Sampel  
 N = Populasi  
 e = Tingkat Kesalahan, disini peneliti menggunakan (10%) karena meminimalkan risiko membuat kesimpulan yang salah.

Maka :

$$n = \frac{28845}{1 + 28845 \times 10\%^2}$$

$$n = 99,65 \approx 100 \text{ responden}$$

Dari perhitungan diatas, maka ditetapkan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

#### 4.1.5 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan kumpulan atau pertanyaan yang diberikan ke responden untuk menggambarkan variabel penelitian. Pembagian kuesioner hanya dilakukan pada bagian Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Kuesioner yang diberikan penulis terdiri dari 2 bagian, yaitu :

- Bagian 1 : Berisi informasi data umum responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.
- Bagian 2 : Berisi penilaian terhadap pelayanan Puskesmas Tlogosari Kulon dengan 5 variabel penelitian yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*).

Tabel 4.2 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Sumber
Kualitas Pelayanan :	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	• Puskesmas memiliki ruang tunggu bersih dan rapih	(Ratnawati, 2015)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas memiliki peralatan medis yang diperlukan seperti stetoskop, timbangan bayi dan anak, doppler fetal dan lain-lain</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puskesmas memiliki kamar mandi yang bersih</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan petugas kebidanan berpakaian rapi saat bekerja</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan</li> </ul>	(Wulandari, 2018)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan</li> </ul>	(Wulandari, 2018)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas puskesmas memeriksa pasien dengan teliti</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas segera melakukan pelayanan serta perlakukan ketika pasien mengeluh atas keadaannya</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)

		mendapatkan pelayanan di poli KIA	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas tanggap dalam melayani pasien di poli KIA</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiadaan petugas medis dan non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien</li> </ul>	(Wulandari, 2018)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas puskesmas langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas</li> </ul>	(Wulandari, 2018)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan petugas dalam menjamin kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasien yang datang dilayani dengan baik</li> </ul>	(Ratnawati, 2015)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan</li> </ul>	(Wulandari, 2018)
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas medis dan non medis puskesmas memberikan pelayanan</li> </ul>	(Wulandari, 2018)

		tanpa memandang status pasien	
		• Petugas memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan	(Ratnawati, 2015)
		• Petugas bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien	(Ratnawati, 2015)
		• Petugas bersikap ramah dalam melayani pasien	(Ratnawati, 2015)
		• Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	(Ratnawati, 2015)

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	0	0%
2	Perempuan	100	100%
	Jumlah	100	100

Sumber : Data kuesioner diolah, 2023.



Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil observasi sebanyak 100 orang responden pasien Poli KIA Puskesmas Tlogosari Kulon dengan presentase jenis kelamin perempuan sebesar 100% sebanyak 100 orang dan jenis kelamin laki-laki sebesar 0% atau sebanyak 0 orang.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.4** Karakteristik Usia

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	≤ 20 Tahun	40	40%
2	21 s/d 30 Tahun	34	34%
3	31 s/d 40 Tahun	21	21%
4	41 s/d 50 Tahun	5	5%
5	≥ 50 Tahun	0	0%
Jumlah		100	100

Sumber : Data kuesioner diolah, 2023.



**Gambar 4.2** Diagram Karakteristik Usia

Berdasarkan hasil observasi sebanyak 100 orang responden pasien Poli KIA Puskesmas Tlogosari Kulon dengan presentase usia responden yang berusia ≤ 20 tahun sebesar 40% atau sebanyak 40 orang, usia 21 s/d 30 tahun sebesar 34% atau sebanyak 34 orang, usia 31 s/d 40 tahun sebesar 21% atau sebanyak 21 orang, usia 41 s/d 50 tahun sebesar 5% atau sebanyak 5 orang, dan ≥ 50 tahun sebesar 0% atau sebanyak 0 orang.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.5** Karakteristik Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Tidak Sekolah	39	39%
2	SMP	9	9%
3	SMA	28	28%
4	Diploma	12	12%
5	Sarjana (S1)	12	12%
6	Pascasarjana (S2/S3)	0	0%
Jumlah		100	100

Sumber : Data kuesioner diolah, 2023.



**Gambar 4.3** Diagram Karakteristik Pendidikan

Berdasarkan hasil observasi sebanyak 100 orang responden pasien Poli KIA Puskesmas Tlogosari Kulon dengan presentase pendidikan responden yaitu tidak sekolah sebesar 39% atau sebanyak 39 orang, SMP sebesar 9% atau sebanyak 9%, SMA sebesar 28% atau sebanyak 28 orang, Diploma sebesar 12% atau sebanyak 12 orang, S1 sebesar 12% atau sebanyak 12 orang.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.6** Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
2	Pegawai Negeri Sipil	15	15%
3	Pegawai Swasta	7	7%
4	Tentara/Polri	0	0%
5	Wiraswasta	22	22%

6	Ibu Rumah Tangga	17	17%
7	Lainnya, (Tidak bekerja)	39	39%
Jumlah		100	100

Sumber : Data kuesioner diolah, 2023.



**Gambar 4.4** Diagram Karakteristik Pendidikan

Berdasarkan hasil observasi sebanyak 100 orang responden pasien Poli KIA Puskesmas Tlogosari Kulon dengan presentase pekerjaan responden yaitu Tidak Bekerja sebesar 39% atau sebanyak 39 orang, Pegawai Negeri Sipil sebesar 15% atau sebanyak 15 orang, Pegawai Swasta sebesar 7% atau sebanyak 7 orang, Wiraswasta sebesar 22% atau sebanyak 22 orang, dan Ibu Rumah Tangga sebesar 17% atau sebanyak 17 orang.

## 4.2.2 Pengujian Data

### 4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada uji validitas terhadap kuesioner dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 23. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dan rtabel. Jika nilai r hitung lebih besar daripada rtabel dan bernilai positif, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian instrumen penelitian dari segi validitas terhadap 100 responden sebagaimana tertera ada tabel berikut, menunjukkan bahwa semua item pernyataan mempunyai nilai korelasi r lebih besar dari 0,195 (lihat tabel rtabel (0,05)). Dengan demikian berarti item pernyataan untuk semua variabel adalah valid.

Berikut merupakan contoh perhitungan uji validitas manual tingkat persepsi pada butir atribut 1 (hasil perhitungan tabel penolong uji validitas dapat dilihat pada lampiran 5) :

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel (responden)

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

Jika  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  maka variabel dikatakan valid. Jika  $R_{hitung}$  lebih kecil dari  $R_{tabel}$  maka variabel dikatakan tidak valid.

Perhitungan pada butir 1 tingkat persepsi :

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{100 (43866) - (421)(10315)}{\sqrt{[100 (1845) - (421)^2][100 (1073123) - (10315)^2]}}$$

$$r = \frac{4386600 - 4342615}{\sqrt{[7259][913075]}}$$

$$r = \frac{43985}{\sqrt{6628011425}}$$

$$r = \frac{43985}{81412,59992}$$

$$r = 0,540 \text{ (valid)}$$

Dengan cara perhitungan yang sama, maka perhitungan uji validitas untuk semua atribut dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 sebagai berikut :

**Tabel 4.7** Uji Validitas Kuesioner Tingkat Persepsi

Dimensi	Persepsi			
	Atribut	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Ket
Bukti Fisik (Tangible)	X1	0,540	0,195	Valid
	X2	0,276	0,195	Valid

	X3	0,425	0,195	Valid
	X4	0,519	0,195	Valid
	X5	0,453	0,195	Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	X6	0,460	0,195	Valid
	X7	0,434	0,195	Valid
	X8	0,555	0,195	Valid
	X9	0,387	0,195	Valid
	X10	0,464	0,195	Valid
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	X11	0,431	0,195	Valid
	X12	0,419	0,195	Valid
	X13	0,474	0,195	Valid
	X14	0,529	0,195	Valid
	X15	0,529	0,195	Valid
Jaminana ( <i>Assurance</i> )	X16	0,470	0,195	Valid
	X17	0,496	0,195	Valid
	X18	0,471	0,195	Valid
	X19	0,214	0,195	Valid
	X20	0,445	0,195	Valid
Empati ( <i>Emphaty</i> )	X21	0,442	0,195	Valid
	X22	0,230	0,195	Valid
	X23	0,198	0,195	Valid
	X24	0,489	0,195	Valid
	X25	0,594	0,195	Valid

Sumber : Data diolah dengan program IBM SPSS 23

**Tabel 4.8** Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan

Dimensi	Harapan			
	Atribut	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Ket
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Y1	0,530	0,195	Valid
	Y2	0,550	0,195	Valid
	Y3	0,560	0,195	Valid
	Y4	0,363	0,195	Valid

	Y5	0,445	0,195	Valid
Kehandalan (Reliability)	Y6	0,511	0,195	Valid
	Y7	0,420	0,195	Valid
	Y8	0,355	0,195	Valid
	Y9	0,363	0,195	Valid
	Y10	0,311	0,195	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	Y11	0,432	0,195	Valid
	Y12	0,475	0,195	Valid
	Y13	0,447	0,195	Valid
	Y14	0,425	0,195	Valid
	Y15	0,466	0,195	Valid
Jaminan (Assurance)	Y16	0,402	0,195	Valid
	Y17	0,433	0,195	Valid
	Y18	0,339	0,195	Valid
	Y19	0,219	0,195	Valid
	Y20	0,517	0,195	Valid
Empati (Empathy)	Y21	0,371	0,195	Valid
	Y22	0,251	0,195	Valid
	Y23	0,323	0,195	Valid
	Y24	0,333	0,195	Valid
	Y25	0,511	0,195	Valid

Sumber : Data diolah dengan program IBM SPSS 23

#### 4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 23 dengan melakukan uji statistik koefisien reliabilitas Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

Berikut merupakan contoh perhitungan uji reliabilitas manual tingkat persepsi pada (hasil perhitungan tabel penolong uji validitas dapat dilihat pada

lampiran 5 dan untuk rekapitan responden dapat dilihat pada lampiran 4 tingkat persepsi) :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_n^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r$	= nilai (koefisien) <i>Cronbach's Alpha</i>
$k$	= Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \sigma_n^2$	= Jumlah varians butir penelitian
$\sigma_t^2$	= Varians total

Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar  $> 0,60$ .

Perhitungan uji reliabilitas tingkat persepsi :

### Langkah 1.

Mencari nilai jumlah varians dengan mencari dulu setiap butir pertanyaan, kemudian dijumlahkan.

$$\begin{aligned} \sigma_1 &= \frac{1845 - \frac{421^2}{100}}{100} = \frac{72,59}{100} = 0,7259 & \sigma_6 &= \frac{1808 - \frac{416^2}{100}}{100} = \frac{77,44}{100} = 0,7744 \\ \sigma_2 &= \frac{1760 - \frac{410^2}{100}}{100} = \frac{79}{100} = 0,79 & \sigma_7 &= \frac{1787 - \frac{413^2}{100}}{100} = \frac{81,31}{100} = 0,8131 \\ \sigma_3 &= \frac{1638 - \frac{394^2}{100}}{100} = \frac{85,64}{100} = 0,8564 & \sigma_8 &= \frac{1832 - \frac{420^2}{100}}{100} = \frac{68}{100} = 0,68 \\ \sigma_4 &= \frac{1726 - \frac{406^2}{100}}{100} = \frac{77,64}{100} = 0,7764 & \sigma_9 &= \frac{1777 - \frac{413^2}{100}}{100} = \frac{71,31}{100} = 0,7131 \\ \sigma_5 &= \frac{1725 - \frac{403^2}{100}}{100} = \frac{100,91}{100} = 1,0091 & \sigma_{10} &= \frac{1742 - \frac{408^2}{100}}{100} = \frac{77,36}{100} = 0,7736 \end{aligned}$$

$$\sigma_{11} = \frac{1757 - \frac{409^2}{100}}{100} = \frac{84,19}{100} = 0,8419$$

$$\sigma_{19} = \frac{1800 - \frac{416^2}{100}}{100} = \frac{69,44}{100} = 0,6944$$

$$\sigma_{12} = \frac{1847 - \frac{421^2}{100}}{100} = \frac{74,59}{100} = 0,7459$$

$$\sigma_{20} = \frac{1814 - \frac{418^2}{100}}{100} = \frac{66,76}{100} = 0,6676$$

$$\sigma_{13} = \frac{1718 - \frac{404^2}{100}}{100} = \frac{85,84}{100} = 0,8584$$

$$\sigma_{21} = \frac{1819 - \frac{417^2}{100}}{100} = \frac{80,11}{100} = 0,8011$$

$$\sigma_{14} = \frac{1652 - \frac{396^2}{100}}{100} = \frac{83,84}{100} = 0,8384$$

$$\sigma_{22} = \frac{1815 - \frac{417^2}{100}}{100} = \frac{76,11}{100} = 0,7611$$

$$\sigma_{15} = \frac{1782 - \frac{414^2}{100}}{100} = \frac{68,04}{100} = 0,6804$$

$$\sigma_{23} = \frac{1863 - \frac{423^2}{100}}{100} = \frac{73,71}{100} = 0,7371$$

$$\sigma_{16} = \frac{1648 - \frac{396^2}{100}}{100} = \frac{79,84}{100} = 0,7984$$

$$\sigma_{24} = \frac{1824 - \frac{418^2}{100}}{100} = \frac{76,76}{100} = 0,7676$$

$$\sigma_{17} = \frac{1803 - \frac{415^2}{100}}{100} = \frac{80,75}{100} = 0,8075$$

$$\sigma_{25} = \frac{1894 - \frac{428^2}{100}}{100} = \frac{62,16}{100} = 0,6216$$

$$\sigma_{18} = \frac{1827 - \frac{419^2}{100}}{100} = \frac{71,39}{100} = 0,7139$$

$$\begin{aligned} \sum \sigma_t^2 &= 0,7259 + 0,70 + 0,8564 + 0,7764 + 1,0091 + \dots + 0,6216 \\ &= 19,6073 \end{aligned}$$

**Langkah 2.**

Mencari nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{1073123 - \frac{10315^2}{100}}{100}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{9130,75}{100}$$

$$\sigma_t^2 = 91,3075$$

**Langkah 3.**

Masukkan ke rumus Alpha

$$r_{instrumen} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

$$r_{instrumen} = \left( \frac{25}{25-1} \right) \left( 1 - \frac{19,2473}{91,3075} \right)$$

$$r_{instrumen} = (1,0416)(0,789204)$$

$$r_{instrumen} = 0,8220348864 \approx 0,822 \text{ (reliabel)}$$

Dengan cara perhitungan yang sama, maka perhitungan uji reliabilitas pada tingkat harapan dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut

**Tabel 4.9** Hasil Uji Reliabilitas

No	Data	Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
1.	Tingkat Harapan	0,798	Reliabel
2.	Tingkat Persepsi	0,822	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan program IBM SPSS 23

Pada tabel, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* cukup besar karena nilainya  $> 0,60$ . Hal ini berarti atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi kualitas layanan reliabel dan kuesioner dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

**4.2.3 Pengolahan Data dengan Servqual****4.2.3.1 Pengolahan Data Servqual Gap 5**

Gap 5 adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna jasa. Langkah pertama adalah merata-rata nilai harapan pengguna jasa untuk setiap

komponen. Langkah berikutnya dalam perhitungan nilai Servqual untuk Gap 5 adalah sebagai berikut :

**1. Menghitung Nilai Servqual setiap komponen dan Nilai Rata-rata Servqual untuk Setiap Dimensi**

Nilai Servqual masing-masing variabel diperoleh dari hasil pengurangan nilai rata-rata persepsi pengguna jasa dengan harapan pengguna jasa untuk setiap komponen. Nilai-rata-rata servqual untuk setiap dimensi diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai servqual komponen-komponen yang berada pada satu dimensi yang sama kemudian dibagi dengan jumlah komponen yang berada dalam dimensi tersebut. Hasil penilaian kuesioner di lampiran 4.

**Tabel 4.10** Data Rekapitulasi Responden Persepsi Servqual Gap 5

No	Atribut Pertanyaan	Jumlah Jawaban	Jumlah Responden	Nilai Persepsi
1.	P1	421	100	4,21
2.	P2	410	100	4,10
3.	P3	394	100	3,94
4.	P4	406	100	4,06
5.	P5	403	100	4,03
6.	P6	416	100	4,16
7.	P7	413	100	4,13
8.	P8	420	100	4,20
9.	P9	413	100	4,13
10.	P10	408	100	4,08
11.	P11	409	100	4,09
12.	P12	421	100	4,21
13.	P13	404	100	4,04
14.	P14	396	100	3,96
15.	P15	414	100	4,14
16.	P16	396	100	3,96
17.	P17	415	100	4,15
18.	P18	419	100	4,19
19.	P19	396	100	3,96
20.	P20	418	100	4,18
21.	P21	417	100	4,17

22.	P22	417	100	4,17
23.	P23	423	100	4,23
24.	P24	418	100	4,18
25	P25	428	100	4,28

Sumber : Data kuesioner diolah dengan Ms. Excel 2019

**Tabel 4.11** Data Rekapitulasi Responden Harapan Servqual Gap 5

No	Atribut Pertanyaan	Jumlah Jawaban	Jumlah Responden	Nilai Harapan
1.	P1	436	100	4,36
2.	P2	423	100	4,23
3.	P3	437	100	4,37
4.	P4	435	100	4,35
5.	P5	433	100	4,33
6.	P6	425	100	4,25
7.	P7	435	100	4,35
8.	P8	441	100	4,41
9.	P9	430	100	4,30
10.	P10	430	100	4,30
11.	P11	430	100	4,28
12.	P12	444	100	4,44
13.	P13	431	100	4,31
14.	P14	429	100	4,29
15.	P15	442	100	4,42
16.	P16	438	100	4,38
17.	P17	434	100	4,34
18.	P18	438	100	4,38
19.	P19	442	100	4,42
20.	P20	443	100	4,43
21.	P21	432	100	4,32
22.	P22	426	100	4,26
23.	P23	432	100	4,32
24.	P24	434	100	4,34
25	P25	443	100	4,43

Sumber : Data kuesioner diolah dengan Ms. Excel 2019

Melakukan perhitungan Servqual untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas dan mengetahui sejauh mana kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pasien. Servqual skor menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada suatu atribut. Jika selisih antara persepsi dan harapan menunjukkan nilai gap negatif ( $< 0$ ) maka pasien kurang puas atas pelayanan yang diterima. Apabila nilai gapnya positif ( $> 0$ ) maka kualitas pelayanannya melebihi tingkat kepuasan pasien dan apabila nilai gapnya sama dengan nol ( $0$ ), maka kualitas pelayanannya sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Untuk mencari kesenjangan (gap) kelima dimensi kualitas dalam analisis Servqual digunakan rumus sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Dimana :  $Q = \text{Quality of Service}$   
 $P = \text{Persepsi}$   
 $E = \text{Ekspektasi/Harapan}$

Contoh perhitungan pada atribut 1 :

$$\begin{aligned} Q &= P - E \\ &= 4,21 - 4,36 = -0,15 \end{aligned}$$

Untuk perhitungan pada setiap atribut selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut :

**Tabel 4.12** Perhitungan Nilai Skor Servqual Gap 5

No	Atribut Pertanyaan	Mean (rata-rata)		Nilai <i>quality of service</i> (Q)	
	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Persepsi	Harapan		
1.	Ruang tunggu poli KIA bersih dan rapih	P1	4,21	4,36	-0,15
2.	Poli KIA memiliki peralatan medis yang diperlukan seperti stetoskop, timbangan bayi dan anak, doppler fetal dan lain-lain	P2	4,10	4,23	-0,13
3.	Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien	P3	3,94	4,37	-0,43
4.	Poli KIA memiliki kamar mandi yang bersih	P4	4,06	4,35	-0,29

5.	Penampilan petugas kebidanan berpakaian rapi saat bekerja	P5	4,03	4,33	-0,30
Rata-rata bukti fisik					<b>-0,260</b>
<b>Kehandalan (Reliability)</b>					
6.	Pelayanan petugas poli KIA medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan	P6	4,16	4,25	-0,09
7.	Prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit	P7	4,13	4,35	-0,22
8.	Pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat	P8	4,20	4,41	-0,21
9.	Ketepatan waktu pelayanan di poli KIA sesuai dengan yang dijanjikan	P9	4,13	4,30	-0,17
10.	Petugas poli KIA puskesmas memeriksa pasien dengan teliti	P10	4,08	4,30	-0,22
Rata-rata kehandalan					<b>-0,182</b>
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>					
11.	Petugas poli KIA segera melakukan pelayanan serta perlakukan ketika pasien mengeluh atas keadaannya	P11	4,09	4,30	-0,21
12.	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di poli KIA	P12	4,21	4,44	-0,23
13.	Petugas poli KIA tanggap dalam melayani pasien	P13	4,04	4,31	-0,27
14.	Kesediaan petugas poli KIA membantu kesulitan yang dihadapi pasien	P14	3,96	4,29	-0,33
15.	Petugas poli KIA langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya	P15	4,14	4,42	-0,28
Rata-rata daya tanggap					<b>-0,264</b>
<b>Jaminan (Assurance)</b>					

16.	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di poli KIA	P16	3,96	4,38	-0,42
17.	Petugas poli KIA melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien	P17	4,15	4,34	-0,19
18.	Kemampuan petugas poli KIA dalam menjamin kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien	P18	4,19	4,42	-0,19
19.	Pasien yang datang dilayani dengan baik di poli KIA	P19	4,16	4,42	-0,26
20.	Petugas poli KIA Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan	P20	4,18	4,41	-0,25
Rata-rata jaminan					<b>-0,262</b>
<b>Empati (Emphaty)</b>					
21.	Petugas poli KIA memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	P21	4,17	4,32	-0,15
22.	Petugas poli KIA memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan	P22	4,17	4,26	-0,09
23.	Petugas poli KIA bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien	P23	4,23	4,32	-0,09
24.	Petugas poli KIA bersikap ramah dalam melayani pasien	P24	4,18	4,34	-0,16
25.	Petugas poli KIA memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	P25	4,28	4,43	-0,15
Rata-rata empati					<b>-0,128</b>
<b>Rata-rata gap keseluruhan</b>			<b>4,126</b>	<b>4,345</b>	<b>-0,219</b>

Sumber : Data kuesioner diolah dengan Ms. Excel 2019

Dari hasil perhitungan skor Servqual didapatkan hasil bahwa keseluruhan 25 atribut bernilai negatif dengan artian hal ini masih belum bisa memenuhi tingkat kepuasan pasien. Untuk rata-rata gap keseluruhan sebesar -0,219 (negatif).

Untuk rata-rata gap tiap dimensi dihitung dengan menjumlahkan nilai gap (Tabel 4.12) pada masing-masing dimensi kemudian di bagi dengan banyaknya jumlah atribut pada masing-masing dimensi, contoh perhitungannya untuk rata-rata gap *tangible* sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata gap } tangible &= (-0,15) + (-0,13) + (-0,43) + (-0,29) + (-0,30) \\ &= (-1,30) / 5 \\ &= -0,260 \end{aligned}$$

Dapat diketahui hasil dari rata-rata skor gap masing-masing dimensi sebagai berikut :

**Tabel 4.13** Rata-rata Servqual Gap 5 tiap Dimensi

Dimensi	Rata-rata gap
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	-0,260
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	-0,182
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	-0,264
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	-0,262
Empati ( <i>Empahty</i> )	-0,128

Sumber : Data kuesioner diolah dengan Ms. Excel 2019

#### 4.2.4 Pengolahan Data dengan IPA (*Importance Performance Analysis*)

##### 4.2.4.1 Diagram Kartesius IPA

Langkah-langkah sebelum memetakan data ke diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah terlebih dahulu menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ , dimana nilai perhitungannya telah diperoleh dari perhitungan yang dilakukan sebelumnya (Servqual Gap 5). Adapun hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.14** Perhitungan *Importance Performance Analysis*

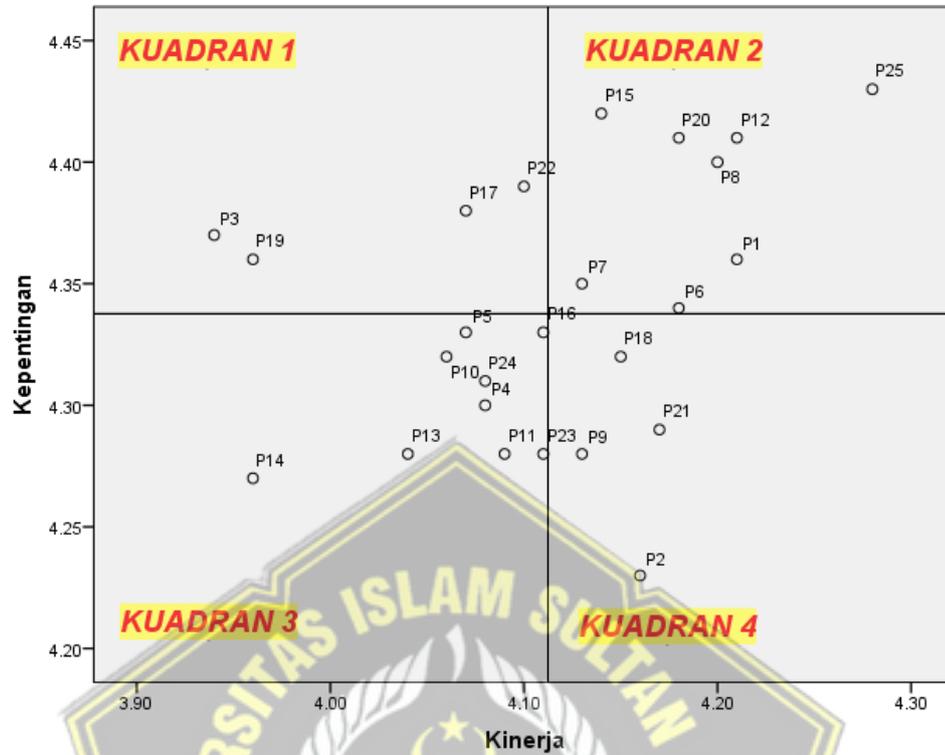
No	Atribut Pertanyaan		Mean (rata-rata)	
			Kinerja	Kepentingan
1.	Ruangtunggu poli KIA bersih dan rapih	P1	4,21	4,36

2.	Poli KIA memiliki peralatan medis yang diperlukan seperti stetoskop, timbangan bayi dan anak, doppler fetal dan lain-lain	P2	4,10	4,23
3.	Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien	P3	3,94	4,37
4.	Poli KIA memiliki kamar mandi yang bersih	P4	4,06	4,35
5.	Penampilan petugas kebidanan berpakaian rapi saat bekerja	P5	4,03	4,33
6.	Pelayanan petugas poli KIA medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan	P6	4,16	4,25
7.	Prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit	P7	4,13	4,35
8.	Pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat	P8	4,20	4,41
9.	Ketepatan waktu pelayanan di poli KIA sesuai dengan yang dijanjikan	P9	4,13	4,30
10.	Petugas poli KIA puskesmas memeriksa pasien dengan teliti	P10	4,08	4,30
11.	Petugas poli KIA segera melakukan pelayanan serta perlakuan ketika pasien mengeluh atas keadaannya	P11	4,09	4,30
12.	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di poli KIA	P12	4,21	4,44
13.	Petugas poli KIA tanggap dalam melayani pasien	P13	4,04	4,31
14.	Kesediaan petugas poli KIA membantu kesulitan yang dihadapi pasien	P14	3,96	4,29
15.	Petugas poli KIA langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya	P15	4,14	4,42

16.	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di poli KIA	P16	3,96	4,38
17.	Petugas poli KIA melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien	P17	4,15	4,34
18.	Kemampuan petugas poli KIA dalam menjamin kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien	P18	4,19	4,42
19.	Pasien yang datang dilayani dengan baik di poli KIA	P19	4,16	4,42
20.	Petugas poli KIA Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan	P20	4,18	4,41
21.	Petugas poli KIA memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	P21	4,17	4,32
22.	Petugas poli KIA memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan	P22	4,17	4,26
23.	Petugas poli KIA bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien	P23	4,23	4,32
24.	Petugas poli KIA bersikap ramah dalam melayani pasien	P24	4,18	4,34
25.	Petugas poli KIA memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	P25	4,28	4,43

Sumber : Data kuesioner diolah dengan Ms. Excel 2019

Setelah diketahui nilai rata-rata dari kinerja dan harapan, langkah selanjutnya dilakukan pembuatan diagram kartesius menggunakan aplikasi IBM SPSS 23. Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat kinerja atau pelaksanaan pasien seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor mempengaruhi kepuasan pasien. Berikut ini adalah gambar diagram kartesius pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Diagram Kartesius IPA

Sumber : Data diolah dengan aplikasi IBM SPSS 23, 2023.

Setiap kuadran memiliki situasi yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat harapan dan kinerja memungkinkan puskesmas untuk memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh pasien. Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan berikut :

1. Kuadran I (Prioritas utama)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan pasien akan tetapi kinerja puskesmas dinilai belum memuaskan, sehingga pihak puskesmas perlu berkonsentrasi untuk meningkatkan performa yang masuk pada kuadran I. Adapun atribut yang harus diperbaiki pada kuadran I adalah :

Tabel 4.15 Atribut Kuadran I

Atribut	Dimensi	Kepentingan	Kinerja
P3	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Pasien mengharapkan kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah, kebersihan tempat tidur

			belum memenuhi harapan pasien.
P17	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pasien mengharapkan petugas melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien.	Kinerja dalam hal ini mungkin kurang memuaskan, yang mengindikasikan bahwa perlunya peningkatan dalam pelatihan etika dan sikap sopan dari petugas puskesmas.
P19	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pasien yang datang dilayani dengan baik.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah, layanan kepada pasien dianggap kurang baik oleh pasien
P22	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Pasien mengharapkan petugas memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan.	Puskesmas mungkin belum mengakomodasi harapan ini dengan baik. Perlu ditanamkan kesadaran kepada petugas untuk memberikan sapaan kepada pasien saat datang.

## 2. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pasien, sehingga puskesmas wajib mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Adapun atribut yang harus dipertahankan adalah :

Tabel 4.16 Atribut Kuadran II

Atribut	Dimensi	Kepentingan	Kinerja
P1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Pasien mengharapkan Puskesmas memiliki ruang tunggu bersih dan rapih.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa puskesmas memiliki ruang tunggu yang bersih dan rapih.
P6	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pasien mengharapkan pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis yang ramah saat melakukan pengobatan.	Kinerja pada atribut ini dianggap tinggi, petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan ramah saat melakukan pengobatan, sesuai dengan harapan pelanggan.
P7	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pasien mengharapkan prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit.
P8	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pasien mengharapkan pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat.
P12	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pasien mengharapkan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di poli KIA.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan.

P15	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pasien mengharapkan petugas puskesmas langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa petugas puskesmas memberikan penjelasan saat pasien bertanya
P20	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pasien mengharapkan petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa petugas medis berpengalaman dan terlatih.
P25	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Pasien mengharapkan pihak Puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	Kinerja pada atribut ini mungkin telah memenuhi harapan Pasien, menunjukkan bahwa pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.

3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat kenyataan atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pasien, sehingga puskesmas tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Adapun atribut-atribut yang berada pada kuadran III adalah :

**Tabel 4.17** Atribut Kuadran III

Atribut	Dimensi	Kepentingan	Kinerja
P4	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Pasien mengharapkan Puskesmas memiliki kamar mandi yang bersih.	Kinerja pada atribut ini mungkin rendah karena Puskesmas belum memenuhi harapan

			pelanggan terkait kebersihan kamar mandi
P5	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Pasien mengharapkan penampilan petugas kebidanan yang rapi saat bekerja.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah karena penampilan petugas kebidanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
P10	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pasien mengharapkan petugas Puskesmas memeriksa pasien dengan teliti.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah karena petugas Puskesmas belum memenuhi harapan pelanggan terkait pemeriksaan yang teliti.
P11	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pasien mengharapkan pelayanan yang responsif saat pasien mengeluh.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah karena pelayanan responsif tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
P13	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pasien mengharapkan petugas tanggap dalam membantu kesulitan pasien.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah karena petugas tidak tanggap dalam membantu kesulitan pasien.
P14	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pasien mengharapkan kesediaan petugas medis dan non medis membantu pasien.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah karena kesediaan petugas dalam membantu pasien tidak sesuai dengan harapan.
P16	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas.	Kinerja pada atribut ini mungkin rendah karena Puskesmas belum memenuhi harapan pelanggan terkait rasa aman dan kenyamanan selama pengobatan.
P23	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Pasien mengharapkan petugas bersikap sabar dalam	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah,

		memberikan penjelasan pada pasien.	kurangnya empati dan perhatian dalam pelayanan tidak sesuai dengan harapan
P24	Empati ( <i>Empathy</i> )	Pasien mengharapkan petugas bersikap ramah dalam melayani pasien.	Kinerja pada atribut ini dianggap rendah, kurangnya kemampuan mendengarkan dengan baik tidak sesuai dengan harapan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pasien, sehingga puskesmas lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada kuadran lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih. Adapun atribut yang berada pada kuadran IV adalah :

Tabel 4.18 Atribut Kuadran IV

Atribut	Dimensi	Kepentingan	Kinerja
P2	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Pasien mengharapkan puskesmas memiliki peralatan medis yang diperlukan.	Kinerja pada atribut ini dianggap tinggi, puskesmas telah memenuhi harapan pelanggan terkait peralatan medis.
P9	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pasien mengharapkan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	Kinerja pada atribut ini dianggap tinggi, puskesmas telah memenuhi harapan pelanggan terkait ketepatan waktu pelayanan.
P18	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Pasien mengharapkan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	Kinerja pada atribut ini dianggap tinggi, puskesmas telah memenuhi harapan pelanggan terkait ketepatan waktu pelayanan
P21	Empati ( <i>Empathy</i> )	Pasien mengharapkan kemampuan petugas dalam	Kinerja pada atribut ini dianggap tinggi, puskesmas

		menjamin kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien.	telah memenuhi harapan pelanggan terkait kerahasiaan informasi.
--	--	---	---

### 4.3 Analisa dan Interpretasi

#### 4.3.1 Analisa Hasil Pengujian Data

Dalam pengumpulan data dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum data tersebut di olah. Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu item atau pernyataan sudah tepat untuk digunakan dalam mengukur suatu aspek tertentu. Validitas diukur menggunakan nilai korelasi, jadi validitas suatu pernyataan dapat dilihat pada *output* pengolahan SPSS di tabel *item-total statistic* dari nilai *Correlation ItemTotal*. *Correlation* masing-masing item atau pernyataan berdasarkan perhitungan nilai korelasi menggunakan aplikasi *IBM SPSS 23* didapatkan hasil bahwa semua item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid. Item dapat dikatakan valid jika nilai korelasi hitung (*rhitung*) lebih besar dari nilai korelasi (*rtabel*). Pada penelitian ini jumlah responden = 100 responden menggunakan taraf signifikansi 0,05 pada *rtabel*.

Maka didapatkan nilai *rtabel* sebesar 0,195. Dari hasil penyebaran kuesioner dan melakukan pengujian ke-100 responden untuk tingkat harapan dan tingkat kinerja yang dapat dilihat pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa nilai korelasi *rhitung* lebih besar daripada nilai korelasi *rtabel*, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid maka akan dilakukan uji reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun dilakukan berulang-ulang pada waktu kapan saja. Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang dinyatakan dengan nilai korelasi, dapat dilihat pada tabel 4.4 adalah hasil uji reliabilitas harapan dan kinerja menggunakan aplikasi *IBM SPSS 23*. Dengan hasil masing-masing sebesar 0,798 harapan dan 0,822 kinerja, nilai ini telah memenuhi kriteria untuk instrumen dapat dikatakan

reliabel yaitu jika korelasinya lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini akan memberikan hasil konsisten.

#### 4.3.2 Analisa Metode *Service Quality*

Skor Servqual menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah lembaga atau instansi, skor Servqual juga mencerminkan tingkat kepuasan pengguna atau pelanggan di dalamnya. Data yang diperoleh dari perhitungan Servqual sebelumnya telah memberikan wawasan tentang aspek-aspek di mana instansi tersebut dapat menghasilkan perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini mengungkapkan sejumlah temuan yang menggambarkan ketidakpuasan pasien terhadap Puskesmas Tlogosari Kulon. Adapun terdapat 5 dimensi dari hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan rata-rata gap sebesar -0,260 mengindikasikan ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap fasilitas fisik Puskesmas dan pengalaman aktual mereka. Pasien mengharapkan kondisi fisik yang lebih bersih, rapi, serta tersedianya peralatan medis yang memadai. Oleh karena itu, disarankan agar Puskesmas memprioritaskan perbaikan pada aspek-aspek tersebut guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien selama berada di puskesmas.
2. Pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan rata-rata gap sebesar -0,182 menunjukkan bahwa terdapat beberapa ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap kehandalan pelayanan di Puskesmas dan pengalaman aktual mereka. Meskipun secara umum pelayanan di Puskesmas dinilai cukup handal, terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga tingkat kehandalan pelayanan, Puskesmas perlu terus memperbaiki prosedur pelayanan, memastikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan memastikan bahwa petugas tetap memeriksa pasien dengan teliti.
3. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan rata-rata gap sebesar -0,264 menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap responsivitas petugas Puskesmas dan pengalaman aktual mereka. Pasien

mengharapkan bahwa petugas akan merespons dengan lebih cepat dan lebih proaktif terhadap kebutuhan dan keluhan mereka. Peningkatan responsivitas petugas merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

4. Pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan rata-rata gap sebesar -0,262 menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap jaminan dalam pelayanan di Puskesmas dengan pengalaman aktual mereka. Meskipun secara umum Puskesmas dinilai cukup baik dalam memberikan jaminan terkait kerahasiaan informasi dan keahlian petugas medis, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang mencakup keramahan dan kesopanan petugas medis, kerahasiaan informasi pasien, serta pelayanan yang baik kepada pasien. Oleh karena itu, Puskesmas perlu lebih fokus pada aspek-aspek tersebut untuk memastikan bahwa pasien merasa aman dan nyaman selama proses pengobatan. Peningkatan komunikasi antara petugas medis dan pasien dapat membantu membangun rasa percaya.
5. Pada dimensi *Empathy* (empati) dengan rata-rata gap sebesar -0,128 menunjukkan bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang cukup baik dalam hal empati terhadap pasien. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti salam kepada pasien sebelum pemeriksaan dan kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Dengan meningkatkan aspek-aspek ini, Puskesmas dapat lebih memenuhi harapan pasien terhadap empati dalam pelayanannya.

Dalam hasil penelitian tersebut didapat dimensi terendah yakni *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar -0,264 menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan pasien terhadap responsivitas petugas puskesmas dan pengalaman aktual mereka. Pasien berharap agar petugas merespons lebih cepat dan lebih proaktif terhadap kebutuhan dan keluhan mereka.

Sementara dimensi dengan gap tertinggi, yaitu *Empathy* (empati) sebesar -0,128 mengindikasikan bahwa puskesmas telah memberikan pelayanan yang relatif

baik dalam hal empati terhadap pasien. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti memberikan salam kepada pasien sebelum pemeriksaan dan meningkatkan kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien.

### 4.3.3 Analisa Metode *Importance Performance Analysis*

#### 1. Kuadran I

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran 1 adalah area yang menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan tinggi (*Importance*) tetapi memiliki kinerja yang rendah (*Performance*). Ini mengindikasikan bahwa atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan atau pengguna layanan, tetapi Puskesmas belum berhasil memenuhi ekspektasi dalam hal tersebut. Ini adalah area yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Atribut-atribut kualitas jasa Puskesmas Tlogosari Kulon yang masuk dalam kuadran I terdapat 4 atribut, yaitu :

#### a) Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien (P3)

Atribut ini mencakup kebersihan tempat tidur yang digunakan untuk pemeriksaan pasien. Ini adalah atribut fisik yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun kinerja Puskesmas dalam hal ini rendah. Ini menunjukkan bahwa kebersihan tempat tidur perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan.

#### b) Petugas melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien (P17)

Atribut ini berkaitan dengan sikap sopan dan ramah petugas saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Pelanggan memberikan tingkat kepentingan yang tinggi pada atribut ini, tetapi kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa petugasnya bersikap sopan dan ramah dalam pemeriksaan pasien.

#### c) Pasien yang datang dilayani dengan baik (P19)

Atribut ini mengacu pada pelayanan yang baik kepada pasien yang datang. Ini adalah atribut jaminan yang sangat penting bagi pelanggan, namun kinerja Puskesmas dalam hal ini rendah. Puskesmas perlu meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang datang.

- d) Petugas memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan (P22)

Atribut ini mencakup tindakan sederhana seperti memberikan salam atau sapaan kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan. Meskipun atribut ini terlihat sederhana, pelanggan memberikan tingkat peningangan yang tinggi. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa petugas memberikan sapaan kepada pasien sebagai tanda keramahan dan perhatian.

Kuadran 1 mengindikasikan bahwa Puskesmas memiliki peluang besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kinerja dalam atribut-atribut ini yang memiliki tingkat kepentingan tinggi. Fokus harus diberikan pada upaya untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan dalam hal ini, karena atribut-atribut ini sangat berarti bagi pasien dan dapat memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap Puskesmas.

## 2. Kuadran II

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran 2 adalah area yang menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan tinggi (*Importance*) dan memiliki kinerja yang tinggi (*Performance*). Ini mengindikasikan bahwa atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan atau pengguna layanan, dan Puskesmas telah berhasil memberikan kinerja yang tinggi dalam hal tersebut. Ini adalah area yang positif dan diharapkan, karena organisasi telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Fokus di sini adalah mempertahankan kualitas tinggi dan menjaga kepuasan pelanggan.

Atribut-atribut kualitas jasa Puskesmas Tlogosari Kulon yang masuk dalam kuadran II terdapat 8 atribut, yaitu :

- a) Puskesmas memiliki ruang tunggu bersih dan rapih (P1)

Atribut ini mencakup kebersihan dan kerapihan ruang tunggu Puskesmas. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil menjaga ruang tunggu mereka bersih dan rapi, yang menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien.

- b) Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan (P6)

Atribut ini mencakup pelayanan ramah dari petugas puskesmas medis dan non-medis saat melakukan pengobatan. Ini adalah atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini juga tinggi. Puskesmas telah berhasil memberikan pelayanan dengan ramah saat pengobatan, yang menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien.

- c) Prosedur pelayanan di poli KIA tidak berbelit-belit (P7)

Atribut ini mencakup prosedur pelayanan yang mudah dimengerti di poli KIA. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil menyederhanakan prosedur pelayanan di poli KIA, yang memberikan kenyamanan bagi pasien.

- d) Pasien di poli KIA ditangani dengan cepat dan tepat (P8)

Atribut ini mencakup efisiensi dalam menangani pasien di poli KIA. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil dalam menangani pasien dengan cepat dan tepat, yang meningkatkan kepuasan pasien.

- e) Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di poli KIA (P12)

Atribut ini mencakup waktu tunggu yang singkat untuk mendapatkan pelayanan di poli KIA. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil mengurangi waktu tunggu pasien, yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

- f) Petugas puskesmas langsung memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya (P15)

Atribut ini mencakup responsivitas petugas yang memberikan penjelasan dengan cepat saat pasien bertanya tentang keadaannya. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini

menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil dalam memberikan penjelasan yang cepat kepada pasien, yang meningkatkan pemahaman dan kepercayaan pasien.

- g) Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan (P20)

Atribut ini mencakup pengalaman dan pelatihan petugas medis di Puskesmas. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas memiliki tim medis yang berpengalaman dan terlatih, yang memberikan kepercayaan kepada pasien.

- h) Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien (P25)

Atribut ini mencakup perhatian yang diberikan kepada keluhan pasien. Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, dan kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi. Ini menunjukkan bahwa Puskesmas sangat responsif terhadap keluhan pasien, yang meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam kuadran II, Puskesmas telah berhasil dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dalam atribut-atribut yang dianggap penting. Fokus di sini adalah mempertahankan dan memperkuat kualitas tinggi dalam semua atribut ini untuk menjaga kepuasan pelanggan yang tinggi. Analisis IPA ini membantu Puskesmas untuk mengidentifikasi area di mana mereka telah berhasil dan memastikan agar terus memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pasien.

### 3. Kuadran III

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran 3 (Quadrant III) adalah area di mana atribut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi (*Importance*) tetapi kinerja yang rendah (*Performance*). Ini mengindikasikan bahwa atribut-atribut ini dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi Puskesmas belum memenuhi harapan atau ekspektasi pengguna layanan dalam hal ini. Kuadran ini merupakan area prioritas tinggi yang memerlukan perbaikan segera untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Atribut-atribut kualitas jasa Puskesmas Tlogosari Kulon yang masuk dalam kuadran III terdapat 9 atribut, yaitu :

- a) Puskesmas memiliki kamar mandi yang bersih (P4)

Meskipun kamar mandi yang bersih adalah atribut fisik yang seharusnya penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan kebersihan kamar mandi dan lingkungan fasilitasnya agar tetap memadai.

- b) Penampilan petugas kebidanan berpakaian rapi saat bekerja (P5)

Atribut ini mencakup penampilan petugas kebidanan yang berpakaian rapi saat bekerja. Kualitas penampilan petugas kesehatan penting dalam memberikan kepercayaan kepada pasien. Namun, kinerja dalam hal ini dianggap rendah. Puskesmas perlu memperhatikan aspek ini untuk meningkatkan penampilan petugas yang melayani pasien.

- c) Petugas puskesmas memeriksa pasien dengan teliti (P10)

Atribut ini mencakup ketelitian petugas puskesmas dalam memeriksa pasien. Meskipun kehandalan dalam pemeriksaan pasien adalah hal yang sangat penting dalam layanan kesehatan, pengguna layanan merasa bahwa kinerja dalam hal ini juga rendah. Puskesmas harus memastikan bahwa petugas mereka memberikan perhatian dan pemeriksaan yang teliti kepada setiap pasien.

- d) Petugas segera melakukan pelayanan serta perlakukan ketika pasien mengeluh atas keadaannya (P11)

Atribut ini mencakup responsibilitas petugas dalam memberikan pelayanan dan perlakuan kepada pasien yang mengeluh atas keadaannya. Meskipun responsibilitas ini sangat penting, pengguna layanan merasa bahwa kinerja dalam hal ini kurang memuaskan. Puskesmas perlu meningkatkan responsibilitas mereka terhadap keluhan pasien.

- e) Petugas tanggap dalam melayani pasien di poli KIA (P13)

Atribut ini mencakup tanggapan petugas dalam melayani pasien di poli KIA. Meskipun penting untuk menjaga responsibilitas di poli KIA, kinerja dalam hal ini dianggap rendah. Puskesmas harus memastikan bahwa petugas di poli KIA lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

- f) Kesiediaan petugas medis dan non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien (P14)

Atribut ini mencakup kesiediaan petugas medis dan non medis dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan. Meskipun kesiediaan ini penting, pengguna layanan merasa bahwa kinerja dalam hal ini masih kurang memadai. Puskesmas harus memastikan bahwa petugas mereka lebih aktif dalam membantu pasien yang membutuhkan.

- g) Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas (P16)

Meskipun rasa aman dan kenyamanan saat pengobatan adalah atribut yang seharusnya penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa pasien merasa aman dan nyaman selama kunjungan ke puskesmas.

- h) Petugas bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada pasien (P23)

Meskipun sikap sabar dalam memberikan penjelasan oleh petugas adalah atribut empati yang seharusnya penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa petugas bersikap sabar saat memberikan penjelasan kepada pasien.

- i) Petugas bersikap ramah dalam melayani pasien (P24)

Meskipun sikap ramah dalam melayani pasien adalah atribut empati yang seharusnya penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini juga rendah. Puskesmas perlu memastikan bahwa petugas bersikap ramah saat melayani pasien.

Kesimpulan dari kuadran 3 adalah bahwa atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh pengguna layanan tetapi juga memiliki kinerja yang rendah. Ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek ini mungkin tidak menjadi prioritas utama pengguna layanan, Puskesmas masih perlu melakukan perbaikan dalam hal-hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pasien yang lebih baik. Perbaikan ini dapat membantu Puskesmas untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

#### 4. Kuadran IV

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran 4 (Quadrant IV) adalah area yang menunjukkan bahwa atribut memiliki tingkat kepentingan rendah (*Importance*) dan memiliki kinerja yang tinggi (*Performance*). Ini mengindikasikan bahwa atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh pengguna layanan, tetapi Puskesmas telah berhasil memberikan kinerja yang tinggi dalam hal ini. Ini adalah area di mana Puskesmas mungkin dapat mengurangi investasi atau perhatian mereka, karena atribut ini tidak memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan dan sudah memenuhi ekspektasi dengan baik.

Atribut-atribut kualitas jasa Puskesmas Tlogosari Kulon yang masuk dalam kuadran IV terdapat 4 atribut, yaitu :

- a) Puskesmas memiliki peralatan medis yang diperlukan seperti stetoskop, timbangan bayi dan anak, doppler fetal dan lain-lain (P2)

Atribut ini mencakup ketersediaan peralatan medis yang diperlukan seperti stetoskop, timbangan bayi dan anak, doppler fetal, dan lain-lain. Meskipun peralatan medis yang memadai adalah penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi, yang berarti bahwa Puskesmas telah mencapai atau melebihi harapan pelanggan dalam menyediakan peralatan medis yang diperlukan.

- b) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (P9)

Atribut ini mencakup ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien. Meskipun ketepatan waktu adalah faktor yang penting dalam layanan kesehatan, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi, yang berarti bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pasien.

- c) Kemampuan petugas dalam menjamin kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien (P18)

Atribut ini mencakup kemampuan petugas dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan penyakit pasien. Meskipun menjaga kerahasiaan informasi

adalah hal yang krusial, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi, yang berarti bahwa Puskesmas telah berhasil dalam menjaga kerahasiaan informasi pribadi pasien.

- d) Petugas medis dan non medis puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien (P21)

Atribut ini mencakup pelayanan yang diberikan oleh petugas medis dan non-medis tanpa memandang status pasien. Meskipun pelayanan yang adil adalah penting, pelanggan memberikan prioritas rendah pada atribut ini. Namun, kinerja Puskesmas dalam hal ini tinggi, yang berarti bahwa Puskesmas telah memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.

Kesimpulan dari kuadran 4 adalah bahwa atribut-atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, tetapi Puskesmas telah memberikan kinerja yang sangat tinggi dalam hal tersebut. Meskipun kualitas kebersihan dan kenyamanan sangat penting, Puskesmas perlu mempertimbangkan apakah sumber daya mereka dapat dialokasikan dengan lebih efisien ke area lain yang mungkin memerlukan perbaikan atau perhatian lebih besar. Kuadran ini mengindikasikan potensi kelebihan dalam hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan Puskesmas dapat mempertimbangkan mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih strategis untuk memenuhi harapan pelanggan di berbagai aspek pelayanan.

#### **4.4 Rekomendasi Usulan Perbaikan**

Berdasarkan hasil dari analisa *Importance Performance Analysis* pada penelitian kali ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pasien semakin meningkat pada Puskesmas Tlogosari Kulon Semarang. Dari hasil analisa *Importance Performance Analysis* dapat diketahui rekomendasi usulan perbaikan pada kuadran I yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.19 Rekomendasi Usulan Perbaikan Kuadran 1 5W + 1H

Atribut	What	Where	When	Who	Why	How
P3	Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien	Pada tempat tidur di poli KIA	Implementasi segera setelah penetapan rekomendasi	- Petugas kebersihan Puskesmas - Bidan yang berada pada poli KIA	- Meningkatkan kepuasan pasien poli KIA - Mencegah penularan penyakit dan menciptakan lingkungan yang bersih dan aman	- Meningkatkan frekuensi pembersihan dan perawatan tempat tidur - Mengadakan pelatihan <i>service excellence</i>
P17	Petugas poli KIA melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah	Di Ruang Pemeriksaan Pasien Poli KIA	Diterapkan pada setiap pemeriksaan poli KIA	Petugas poli KIA yang terlibat dalam pemeriksaan pasien	- Menciptakan pengalaman positif bagi pasien - Meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan	- Melakukan pelatihan etika pelayanan kepada petugas poli KIA - Mendorong budaya sopan santun dan ramah di antara petugas poli kia - Mengadakan pelatihan <i>service excellence</i>
P19	Pasien yang datang dilayani dengan baik di poli KIA	Pada poli kesehatan ibu dan anak (KIA)	Setiap kali pasien datang untuk menerima pelayanan di poli KIA	Petugas poli KIA yang berinteraksi dengan pasien	- Menciptakan persepsi positif terhadap puskesmas - Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien	- Memastikan pelatihan pelaksanaan standar pelayanan yang baik dan etida pelayanan kepada pasien

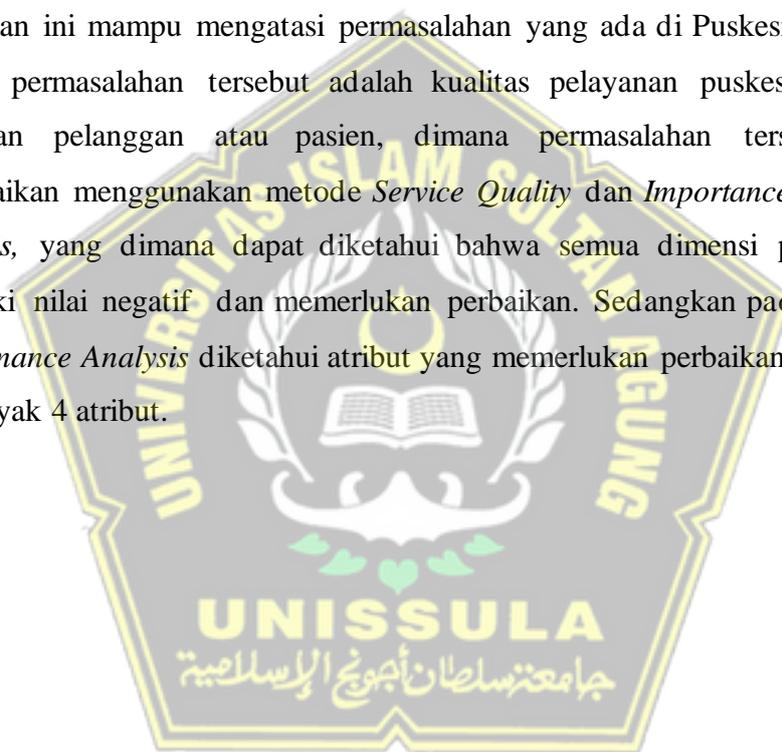
						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengukur kepuasan pasien secara berkala untuk evaluasi</li> <li>- Mengadakan pelatihan <i>service excellence</i></li> </ul>
P22	Petugas poli KIA memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan	Pada poli kesehatan ibu dan anak (KIA)	Setiap kali pasien datang untuk menerima pelayanan di poli KIA	Petugas poli KIA yang berinteraksi dengan pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menciptakan suasana yang hangat dan bersahabat</li> <li>- Meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan pasien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas poli kia dapat melakukan pelatihan <i>service excellence</i> yang mendorong pemberian sapaan atau salam kepada pasien</li> </ul>



Dengan menerapkan usulan perbaikan ini pada setiap pernyataan, Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan mereka, sesuai dengan kepentingan tinggi dari pelanggan/pasien. Usulan perbaikan harus disertai dengan pelatihan, pemantauan, dan umpan balik berkelanjutan untuk memastikan perubahan yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan.

#### 4.5 Pembuktian Hipotesa

Pada hipotesa menunjukkan bahwa penelitian yang sudah dilakukan pada penelitian ini mampu mengatasi permasalahan yang ada di Puskesmas Tlogosari Kulon, permasalahan tersebut adalah kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pelanggan atau pasien, dimana permasalahan tersebut mampu diselesaikan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*, yang dimana dapat diketahui bahwa semua dimensi pada *Servqual* memiliki nilai negatif dan memerlukan perbaikan. Sedangkan pada *Importance Performance Analysis* diketahui atribut yang memerlukan perbaikan pada kuadran I sebanyak 4 atribut.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

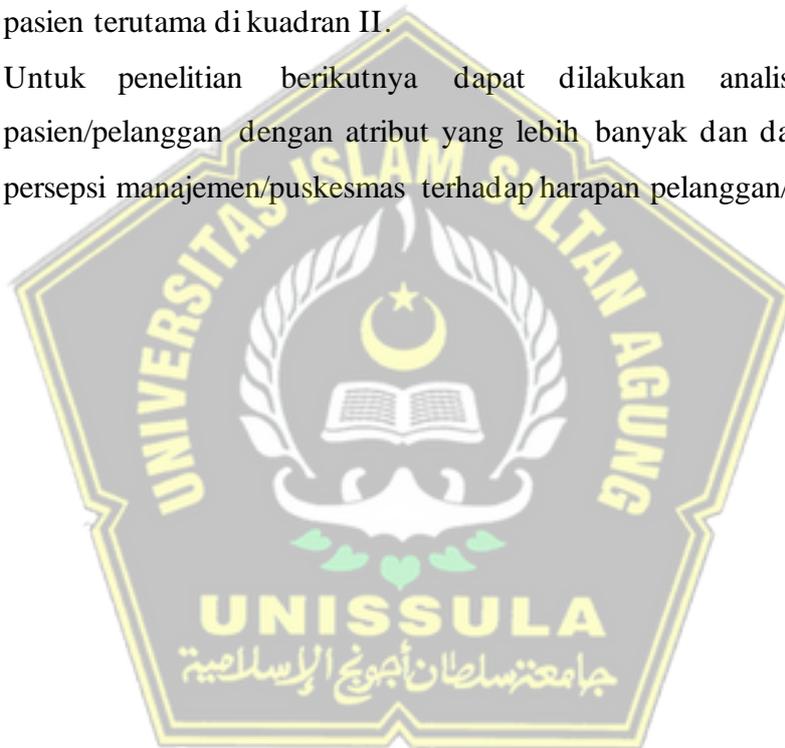
Dari hasil penyusunan tugas akhir ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Tlogosari Kulon masih belum memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat dilihat pada tiap dimensi Servqual yang memiliki nilai negatif (-) atau belum memenuhi tingkat kepuasan pasien. Adapun nilai rata-rata tiap dimensi yaitu, dimensi *Tangible* (bukti fisik) sebesar -0,260, dimensi *Reliability* (kehandalan) sebesar -0,182, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar -0,264, dimensi *Assurance* (jaminan) sebesar -0,262, dan dimensi *empathy* (empati) sebesar -0,128. Jadi masih terdapat gap/kesenjangan antara nilai kinerja dan nilai harapan diperlukan perbaikan tiap dimensi tersebut.
2. Dari matrik IPA diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu atribut yang masuk dalam kuadran I (Prioritas Utama) yaitu atribut P3 Kebersihan tempat tidur untuk pemeriksaan pasien, P17 Petugas melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah terhadap pasien, P19 Pasien yang datang dilayani dengan baik, dan P22 Petugas memberikan salam (sapaan) kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan.
3. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat diberikan berdasarkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran I yang menunjukkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan puskesmas.

## 5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan berikut merupakan saran-saran yang diberikan kepada puskesmas :

1. Puskesmas harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas layanan yang dianggap penting oleh pasien akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah atau belum memenuhi harapan pasien terutama pada kuadran I.
2. Puskesmas harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas layanan yang dianggap penting dan memenuhi harapan pasien terutama di kuadran II.
3. Untuk penelitian berikutnya dapat dilakukan analisis kepuasan pasien/pelanggan dengan atribut yang lebih banyak dan dapat mengukur persepsi manajemen/puskesmas terhadap harapan pelanggan/pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. In *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)* (Vol. 2, Issue 2, pp. 97–104). <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>
- Anggakusumah, M. N., Harsono, A., & Novirani, D. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran “X” Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Servqual. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 334–344. <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/download/1073/1297>
- Ari, S. A.-Z., & Pekawinan, A. (2015). *Bab II Landasan Teori*. 22–52.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Karakteristik Jasa. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Baskoro, A. K., Marlyana, N., & Bernadhi, B. D. (2022). *Mengintegrasikan Metode Service Quality ( Servqual ) Dan Quality Function Deployment ( Qfd )*. 1(1), 14–23.
- Burch dan Grudnitski dalam (Fauzi, 2017:19-21). (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dewantara, A. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU IM3 (Studi Pada Siswa-Siswi di SMA Muhammadiyah 3 Batu)*. July, 1–23. <https://eprints.umm.ac.id/20373/3/jiptummpp-gdl-alifdewant-36408-3-bab2.pdf>
- Fajar, T. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Harga terhadap Kepuasan Konsumen Angkutan Umum di Terminal Non Bus Lodoyo Kabupaten Blitar (Studi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar ). *Repository Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang*, 7–34.
- Gee, Q. (2019). Landasan Teori اديدج. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 1985, 17–39.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis

- (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Indriaty, dewi, R. (2010). *Analisis pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. 72. <http://eprints.undip.ac.id/23165/>
- Industri, J. T., Industri, F. T., & Indonesia, U. I. (2011). *Intregasi Metode Servperf Dan Kano Model Kedalam Quality Function Deployment Untuk*.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), 67–75.
- Nani, S., & Wolok, T. (2014). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Sinar Mas cabang Gorontalo. *Juminten*, 3(2), 25–36.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Purwasih, R., Aden, A., & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Ramadhan, D. Y., & Iriani, I. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz Di Pt. Xyz. *Juminten*, 2(4), 61–72. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i4.304>
- Ratnawati, L. (2015). *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*. Skripsi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.
- Rauf, N. H., Nur, T., & Malica, H. S. (2018). Perbaikan Kualitas Kain Sutera Dengan Menggunakan Metode Kano Dan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *Journal of Industrial Engineering Management*, 3(1), 26. <https://doi.org/10.33536/jiem.v3i1.201>

- Richard oliver ( dalam Zeithml., dkk 2018 ). (2021). Profil Puskesmas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Rozzyanti, T. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Tenaga Pemasaran Dengan Metode SERVQUAL di PT. KLS.*
- Sutha. (2018). Kualitas Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (2012). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Widyarto, W. O., Djamal, N., & Adhim, F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV). *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 101. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.769>
- Wilujeng, F. R., & Kusumo, R. (2018). Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing terhadap Pelayanan Perusahaan dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2), 64–69. <https://doi.org/10.30813/jiems.v11i2.1182>
- Wulandari, R. D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bogor. *Transcommunication*, 1, 1–135. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan Bogor.
- Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi.* 1–241.