

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Puskesmas Langsa Lama

Application of Importance Performance Analysis Method and Customer Satisfaction Index at the Langsa Lama Health Center

Safrizal¹, Novi Merlianita Sari², Muhammad Fuad³

^{1,2,3} (Universitas Samudra, Aceh, Indonesia)

[safrizal@unsam.ac.id](mailto:sufrizal@unsam.ac.id)

DOI: 10.55963/jumpa.v10i3.582

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama berdasarkan *importance performance*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 384 orang. Metode yang digunakan yaitu metode *Importance performance analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain dan metode *customer satisfaction index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Dari hasil pemetaan atribut dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), bahwa atribut yang sangat penting menurut para responden adalah atribut 14 yaitu petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan. Pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak semuanya memiliki kondisi fisik yang baik saat berobat, sehingga mereka membutuhkan pelayanan yang cepat. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kepentingannya adalah atribut 12 yaitu pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status sosial. Responden beranggapan bahwa di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak ada yang membedakan status sosial. Berdasarkan hasil perhitungan CSI (*customer satisfaction index*) diperoleh nilai CSI 83,76%. Berdasarkan kriteria nilai CSI maka hasil nilai CSI pada kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama dikatakan sangat puas dengan nilai CSI 83,76%.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan.*

Abstract - This research aims to determine the quality of service at the Langsa Lama District Health Center based on *importance performance*. The sample in this study amounted to 384 people. The method used is the *importance performance analysis* (IPA) method to measure a person's level of satisfaction with the performance of another party and the *customer satisfaction index* (CSI) method to determine the overall level of customer satisfaction. With an approach that takes into account the level of importance and performance of the attributes being measured. From the results of attribute mapping using the *importance performance analysis* (IPA) method, the very important attribute according to the respondents was attribute 14, namely Langsa Lama District Health Center staff always serving patients with full loyalty. Not all patients who seek treatment at the Langsa Lama District Health Center are in good physical condition when they are treated, so they need fast service. While the attribute with the lowest importance value is attribute 12, namely service at the Langsa Lama District Health Center does not distinguish between social status. Respondents thought that in the Langsa Lama District Health Center there was no distinction between social status. Based on the results of CSI (*customer satisfaction index*) calculations, a CSI value of 83.76% was obtained. Based on the CSI value criteria, the results of the CSI value on patient satisfaction at the Langsa Lama District Health Center were said to be very satisfied with a CSI value of 83.76%.

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

PENDAHULUAN

Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan meningkatkan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah. Salah satu penyedia layanan publik dalam bidang kesehatan adalah puskesmas yang saat ini terus berkembang.

Puskesmas merupakan unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta menjadi pusat pelayanan kesehatan jenjang pertama yang kegiatannya dilakukan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan dalam masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah kerjanya dengan memperhatikan berbagai aspek kehidupan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut (Putri, U.M., 2021). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan. Pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap Puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Nababan, M.C., 2020).

Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (Darmawansyah, D., dkk, 2013). Puskesmas Kecamatan Langsa Lama merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Langsa dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Langsa Lama. Data kunjungan pasien dari tahun 2009 hingga 2012 menunjukkan pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama karena jumlah pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Langsa Lama tergolong tinggi, yaitu rata-rata 9.488 pasien pada pada tahun 2022 atau sekitar 315 pasien selama kurang lebih 23 hari efektif kerja. Fasilitas yang tersedia di Puskesmas Langsa lama yaitu kamar rawat inap, laboratorium, *ambulance*, dan sarana pendukung lainnya. Jumlah poli di Puskesmas Langsa Lama yaitu poli mata, poli anak, poli umum, dan poli gigi dan mulut. Adapun permasalahan yang ada pada Puskesmas Langsa Lama yaitu mengenai layanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan observasi peneliti, pasien menunggu layanan rekam medik lebih dari 10 menit sementara standar yang ditetapkan Puskesmas Langsa Lama untuk waktu tunggu layanan rekam medik kurang atau sama dengan 10 menit. Selain itu, waktu tunggu layanan poli rata-rata di atas 25 menit sementara target waktu tunggu layanan poli yaitu kurang atau sama dengan 45 menit. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi lebih dari 20 menit. Selain itu, jumlah dokter yang menangani pasien di poli umum, poli usila dan poli anak hanya 3 orang. Sehingga waktu rata-rata konsultasi pasien dengan dokter sekitar 3 menit per pasien. Permasalahan berikutnya, pasien harus menunggu layanan rujukan sampai 60 menit bahkan lebih dikarenakan jaringan internet yang kurang mendukung sehingga petugas tidak bisa memproses layanan rujukan yang berbasis *online* secara cepat dan tepat. Hal-hal demikian berpotensi menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien.

Kepuasan pasien secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Untuk menciptakan nilai kepuasan bagi

pelanggan dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yang menjadi focus pada kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Menurut Ruhimat (2008), metode *importance performance analysis (IPA)* merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Adapun identifikasi masalah pada artikel tersebut adalah menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama berdasarkan *importance performance analysis* dan *customer satisfaction index*. Serta tujuan penelitian ini, untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama berdasarkan metode *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index(CSI)*.

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Konsepsi kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita apa lagi sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standard yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*international standardization organization*). Menurut Purnama (2012:19), pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Menurut Herjanto (2010:77), kualitas pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Disamping itu pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Menurut Rismaniar (2022), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Menurut Stevenson (2015:144) kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Menurut Yusuf (2019), kualitas merupakan kesesuaian antara tujuan dan manfaat dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Putri (2021) menjelaskan bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami sejumlah faktor potensial yang dapat menyebabkan buruknya kualitas jasa, di antaranya:

Produksi dan Konsumsi yang Terjadi Secara Simultan

Salah satu karakteristik unik pada jasa adalah jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan berhubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen bisa saja terjadi.

Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor yang dapat mempengaruhinya antara lain: upah rendah, pelatihan yang kurang memadai bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa. Agar dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi utama manajemen.

Visi Bisnis Jangka Pendek

Visi jangka pendek seperti pencapaian target penjualan dan laba tahunan dapat merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2015:68) yaitu sebagai berikut, 1) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang “*no mistake*”. Karena kesalahan kecil sekalipun akan berdampak banyak bagi perusahaan. Misalnya: profesionalisme dari para staff dan ketelitian pelayanan dari para staff yang cepat dan akurat. 2) Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Misalnya: ketanggapan/kecepatan staff dalam melayani keluhan pelanggan. Beberapa komponen daya tanggap yaitu, cepat dalam bekerja serta tanggap terhadap pertanyaan konsumen. 3) Aspek fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Aspek *tangible* menjadi penting karena suatu *service* tidak dapat dilihat, dicium dan diraba, maka aspek ini sebagai salah satu ukuran terhadap pelayanan. Aspek ini akan mempengaruhi persepsi pelanggan dan mempengaruhi harapan pelanggan. Beberapa komponen aspek fisik yaitu, tampilan kelengkapan fasilitas, kebersihan, serta kenyamanan.

Kepastian (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Misalnya: tingkat pengetahuan yang memadai dari staff, adanya kemajuan hasil dari hasil pelayanan yang diberikan, solusi yang diberikan memberikan hasil yang memuaskan. Berikut beberapa komponen yang mempengaruhi dimensi *assurance* diantaranya *communication* (*komunikasi*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti. Di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan, *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan atau kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Misalnya: adanya kepedulian/perhatian dari karyawan, keramahan terhadap pelanggan.

Pengertian Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2014:147) kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Tjiptono (2015:61) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler dan Keller (2012:49) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu (Tanan, 2013:17), yaitu Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa

produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya, Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Menurut Irawan (2015:101) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah, kualitas produk yaitu konsumen puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik, harga yaitu untuk konsumen yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena konsumen akan mendapatkan *value for money* (nilai uang) yang tinggi, *service quality* yaitu kepuasan terhadap kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan, *emotional factor* yaitu konsumen akan merasa puas atau bangga karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut, biaya dan kemudahan yaitu konsumen akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisiensi dalam mendapatkan produk tersebut.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya (Tjiptono, 2015:154). Apabila tingkat harapannya lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai kepuasan, begitu pula sebaliknya. Menurut Ariyoso (2013:77) menyebutkan bahwa IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengujian dengan metode *customer satisfaction index* (CSI), terdapat kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00 – 100,00	Sangat Puas
66,00 – 80,99	Puas
51,00 – 65,99	Cukup Puas
35,00 – 50,99	Kurang Puas
0,00 – 34,99	Tidak Puas

(Sumber: Tjiptono 2015:156)

Metode *customer satisfaction index* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur (Tjiptono, 2015:156).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat rawat jalan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama pada tahun 2022 yang berjumlah 9.488 orang. Sampel adalah

bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi dan harus bersifat mewakili (Amalia, D., 2021). Penentuan sampel penelitian digunakan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2016:135):

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Di mana:

n = Ukuran sampel; N = Ukuran populasi; e = Persen kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel.

Dengan tingkat kesalahan 5%: diperoleh jumlah sampel:

$$n = \frac{9488}{1 + 9488(0,05^2)} = 384 \text{ orang}$$

Metode Analisis Data

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Perhitungan IPA menggunakan rumus berikut (Tjiptono, 2015:154):

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n}$$
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X}_i = Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan seluruh atribut komponen mutu pelayanan dan kinerja

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh atribut komponen mutu pelayanan dan kinerja

k = Banyaknya atribut dari komponen mutu pelayanan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

n = Jumlah Responden

Nilai \bar{X}_i ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja produk layanan (X) sedangkan nilai \bar{Y}_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan produk layanan (Y). setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan produk layanan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan produk layanan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *customer satisfaction index* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur (Tjiptono, 2015:156). Menurut Stratford (2013:55) metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut: A) Menentukan *mean importance score* (MIS-i) dan *mean satisfaction score* (MSS). Nilai ini didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja tiap atribut; B) *Weight factor* (WF), adalah fungsi dari *mean importance score* atau nilai dari rata-rata tingkat kepentingan (MIS-i) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *mean importance score* untuk seluruh atribut yang diuji; C) *Weighted score* (WS), adalah fungsi dari *mean satisfaction score* (MSS) dikali dengan *weighting factor* (WF). *Mean satisfaction score* atau nilai rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau nilai rata-rata tingkat kinerja dari suatu atribut; D) *Weight average total* (WAT), adalah fungsi dari total *weighted score* (WS) atribut ke-1 (α_1) hingga atribut ke-n (α_n); E) *Customer satisfaction index*, yaitu fungsi dari nilai *weight average* (WA) dibagi dengan *highest scale* (HS) atau yang dinyatakan dalam bentuk

persen. Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala *likert* yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian tingkat kepuasan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), yang dilakukan pada pasien di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama sebanyak 384 responden, akan dapat dilihat atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian utama dari Puskesmas Kecamatan Langsa Lama. Hasil perhitungan terhadap atribut-atribut pelayanan dengan metode IPA ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Metode IPA

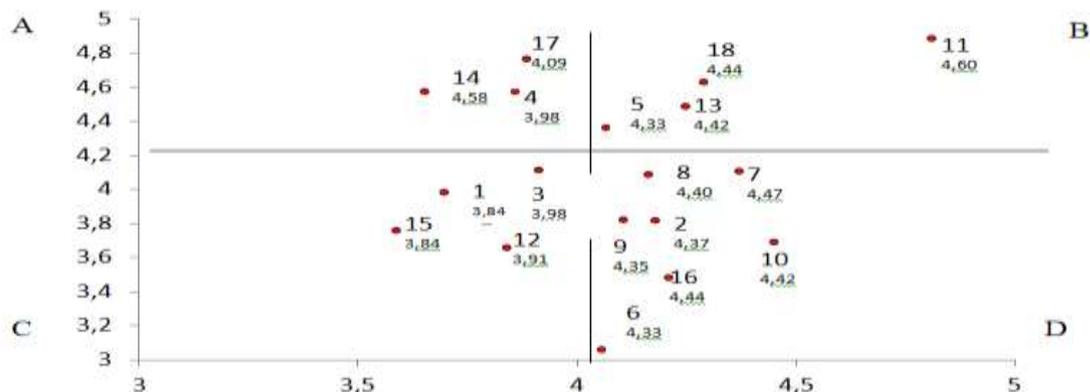
Kode	Atribut	Kinerja	Harapan
1	Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama melayani Anda dengan sepenuh hati	3,84	3,81
2	Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memberikan penjelasan jika ada hal yang Anda tidak ketahui	4,37	3,88
3	Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien	3,98	3,91
4	Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	3,98	4,40
5	Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama bersikap ramah dan sopan	4,33	4,28
6	Dokter selalu memberi penjelasan terhadap penyakit yang diderita pasien	4,33	4,30
7	Petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan etika dan sopan santun dalam melayani pasien	4,47	4,09
8	Ruang pemeriksaan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama nyaman	4,44	4,40
9	Peralatan medis pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama sangat lengkap	4,35	3,88
10	Pasien merasa aman dan nyaman saat berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama	4,42	3,70
11	Dokter maupun petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu menjawab setiap pertanyaan pasien	4,53	4,80
12	Dokter memberi jaminan akan kesembuhan pasien	3,91	3,79
13	Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status sosial	4,42	4,33
14	Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan	3,80	4,58
15	Petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memahami kebutuhan spesifik pasien	3,84	3,70
16	Anda merasa puas dengan keramahamahaman petugas-petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama	4,44	4,35
17	Anda merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama	4,09	4,65
18	Dengan adanya Puskesmas Kecamatan Langsa Lama, memudahkan Anda untuk berobat	4,44	4,44
Rata-rata Total		4,22	4,20

Sumber: Hasil penelitian, diolah (2023)

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel di atas, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut para responden adalah atribut 11 yaitu dokter maupun petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu menjawab setiap pertanyaan pasien. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata kinerjanya yang mendapat nilai paling tinggi yaitu 4,53. Hal ini berarti setiap pasien yang ingin bertanya baik dalam hal teknis maupun medis akan dijawab langsung dengan petugas. Dengan kata lain, jawaban dari dokter maupun petugas puskesmas dapat menjawab pertanyaan pasien. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kinerjanya adalah atribut 14 yaitu petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata kinerjanya yang mendapat nilai paling rendah yaitu 3,80. Dengan kata lain, para menilai saat ramai pasien yang berobat pelayanan menjadi lambat dan terkadang tidak semua pasien dapat dilayani dengan cepat.

Dilihat dari tingkat harapan berdasarkan tabel di atas, bahwa atribut yang sangat penting menurut para responden adalah atribut 14 yaitu Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan. Pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak semuanya memiliki kondisi fisik yang baik saat berobat, sehingga mereka membutuhkan pelayanan yang cepat. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kepentingannya adalah atribut 12 yaitu Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status sosial. Responden beranggapan bahwa di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak ada yang membeda-bedakan status sosial.

Hasil pemetaan nilai rata-rata atribut pelayanan dapat dilihat dari sebagian besar atribut-atribut pelayanan yang ada pada kuadran A sebanyak 3 atribut, kuadran B sebanyak 5 atribut, kuadran C sebanyak 4 atribut, dan kuadran D sebanyak 6 atribut. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil Pengolahan IPA

Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran. Masing-masing kuadran menjelaskan keadaan yang berbeda-beda. Kuadran-kuadran tersebut yaitu:

Kuadran A (Prioritas Utama)

- Titik 4 : Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.
- Titik 17 : Anda merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama.
- Titik 14 : Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

- Titik 5 : Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama bersikap ramah dan sopan.
- Titik 11 : Dokter maupun petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu menjawab setiap pertanyaan pasien.

- Titik 13 : Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status social.
- Titik 18 : Dengan adanya Puskesmas Kecamatan Langsa Lama, memudahkan Anda untuk berobat

Kuadran C (Prioritas Rendah)

- Titik 1 : Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama melayani Anda dengan sepenuh hati.
- Titik 3 : Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien.
- Titik 12 : Dokter maupun petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu menjawab setiap pertanyaan pasien.
- Titik 15 : Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan.

Kuadran D (Berlebihan)

- Titik 2 : Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memberikan penjelasan jika ada hal yang Anda tidak ketahui.
- Titik 6 : Dokter selalu memberi penjelasan terhadap penyakit yang diderita pasien.
- Titik 7 : Petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan etika dan sopan santun dalam melayani pasien.
- Titik 8 : Ruang pemeriksaan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama nyaman.
- Titik 9 : Peralatan medis pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama sangat lengkap.
- Titik 10 : Pasien merasa aman dan nyaman saat berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama.
- Titik 16 : Anda merasa puas dengan keramahamahaman petugas-petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama

Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang terdapat di kuadran A adalah atribut yang menjadi prioritas, dimana atribut yang dianggap penting oleh responden, namun kinerjanya masih kurang baik. Atribut-atribut tersebut antara lain :

- a. Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien (4). Menurut pasien tiap petugas di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama harus memprioritaskan kebutuhan dan keluhan konsumen.
- b. Anda merasa puas dengan keamanan dan kenyamanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama (17). Pasien merasa senang dengan keamanan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama baik terutama dalam pelayanan. Selain itu pasien juga membutuhkan kenyamanan terutama saat mereka melakukan antrian untuk berobat.
- c. Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan (14). Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama harus memberikan rasa kesetiaan saat melayani pasien dan dengan tulus menanggapi keluhan pasien.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang terdapat di kuadran B adalah atribut-atribut yang dianggap penting oleh para responden dan pelaksanaan kinerjanya sudah sesuai dengan yang diharapkan. Atribut-atribut di kuadran ini harus tetap dipertahankan karena merupakan unggulan dari pelayanan yang diberikan.

- a. Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama bersikap ramah dan sopan (5). Sejauh ini secara keseluruhan pasien merasa petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama sudah berperilaku sopan dalam melayani pasien.
- b. Dokter maupun petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu menjawab setiap pertanyaan pasien (11). Setiap pertanyaan yang diberikan oleh pasien pasti selalu dijawab oleh dokter terutama dalam hal medis.

- c. Pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status sosial (13). Tidak pernah ada perbedaan status sosial dalam pelayanan yang diberikan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama.
- d. Dengan adanya Puskesmas Kecamatan Langsa Lama, memudahkan Anda untuk berobat (18). Tidak sedikit pasien yang merasakan dengan adanya Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memudahkan mereka dalam berobat berbagai penyakit yang diderita.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Atribut yang terdapat di kuadran C adalah atribut yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu berlebihan, namun memiliki kinerja yang baik. Atribut-atribut tersebut antara lain :

- a. Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama melayani Anda dengan sepenuh hati (1). Sudah semestinya dalam pelayanan kesehatan setiap petugas melayani pasien dengan baik.
- b. Petugas pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien (3). Dalam melayani pasien, sudah diterapkan standar operasional prosedur yang jelas serta pelayanan sesuai dengan antrian.
- c. Dokter memberi jaminan akan kesembuhan pasien (12). Pada dasarnya dokter yang bertugas di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama akan selalu memberikan yang terbaik bagi pasien.
- d. Petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama memahami kebutuhan spesifik pasien (15). Dalam melayani pasien petugas di Puskesmas Langsa Lama selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kuadran D (Prioritas Berlebihan)

Menurut para responden, kemampuan Puskesmas Kecamatan Langsa Lama dalam memberikan pelayanan bukanlah hal yang kurang penting, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan dinilai sudah baik.

- a. Petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memberikan penjelasan jika ada hal yang Anda tidak ketahui (2). Menurut responden, petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama melayani dengan sepenuh hati.
- b. Dokter selalu memberi penjelasan terhadap penyakit yang diderita pasien (6). Penyakit yang diderita pasien pasti akan dijelaskan dengan spesifik oleh dokter.
- c. Petugas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu memperhatikan etika dan sopan santun dalam melayani pasien (7). Petugas di Puskesmas Kecamatan Langsa melayani pasien dengan santun dan ramah.
- d. Ruang pemeriksaan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama nyaman (8). Menurut pasien ruangan yang ada di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama nyaman dan layak digunakan.
- e. Peralatan medis pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama sangat lengkap (9). Untuk saat ini pasien merasa untuk fasilitas kesehatan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama relatif lengkap.
- f. Pasien merasa aman dan nyaman saat berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama (10). Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu mengutamakan rasa aman dan nyaman bagi pasien.
- g. Anda merasa puas dengan keramah-tamahan petugas-petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama (16). Sejauh ini pasien merasa bahwa petugas sudah melayani pasien dengan ramah.

Hasil Analisis menggunakan perhitungan customer satisfaction index yang dilakukan dengan bantuan program microsoft excel versi 10.0. Berikut ini hasil perhitungan CSI pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama Kota Langsa.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Metode CSI

Atribut	Y (MIS)	X (MSS)	WS
1	3,84	3,81	14,6304
2	4,37	3,88	16,9556
3	3,98	3,91	15,5618
4	3,98	4,4	17,512
5	4,33	4,28	18,5324
6	4,33	4,3	18,619
7	4,47	4,09	18,2823
8	4,44	4,4	19,536
9	4,35	3,88	16,878
10	4,42	3,7	16,354
11	4,53	4,8	21,744
12	3,91	3,79	14,8189
13	4,42	4,33	19,1386
14	3,8	4,58	17,404
15	3,84	3,7	14,208
16	4,44	4,35	19,314
17	4,09	4,65	19,0185
18	4,44	4,44	19,7136
Rata-rata	75,98	75,29	WA = 318,221
		CSI=	0,83764

Ketentuan: HS (*highest scale*) = 5

CSI = WA / (HS x MIS)

CSI = 318,221 / (5 x 75,98)

CSI = 0,83764

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai CSI 83,76%. Berdasarkan kriteria nilai CSI maka hasil nilai CSI pada kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama dikatakan sangat puas dengan nilai CSI 83,76% .

Berdasarkan hasil penelitian di atas, kategori sangat puas juga diperoleh oleh Darmawansyah, D.,(2013) yang melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Permai Kota Palopo, dengan tingkat kesesuaian 87,36%. Sedangkan Putri (2021) melakukan penelitian pada Puskesmas terhadap pasien BPJS dan non BPJS, untuk pasien BPJS memperoleh nilai 80% dengan kategori puas, sedangkan untuk pasien non BPJS memperoleh nilai 77% juga dengan kategori puas.

Untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat pelayanan publik seperti Puskesmas sangat penting memperhatikan respon konsumen/pasien terhadap evaluasi yang didasarkan antara harapan dan kinerja aktual yang diberikan oleh puskesmas dan dirasakan oleh konsumen Tjiptono (2015:61).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pemetaan atribut dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), bahwa atribut yang sangat penting menurut para responden adalah atribut 14 yaitu petugas Puskesmas Kecamatan Langsa Lama selalu melayani pasien dengan penuh kesetiaan. Pasien yang berobat di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak semuanya memiliki kondisi fisik yang baik saat berobat, sehingga mereka membutuhkan pelayanan yang cepat. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kepentingannya adalah atribut 12 yaitu pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak membedakan status sosial. Responden beranggapan bahwa di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama tidak ada yang membedakan status sosial. Berdasarkan hasil perhitungan CSI (*customer satisfaction*)

index) diperoleh nilai CSI 83,76%. Berdasarkan kriteria nilai CSI maka hasil nilai CSI pada kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama dikatakan sangat puas dengan nilai CSI 83,76%. Saran dalam penelitian ini yaitu: Pelayanan secara keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Langsa Lama harus ditingkatkan lagi terutama mengupayakan pelayanan yang cepat meski saat pasien ramai sekalipun.

REFERENSI

- Amalia, D. and Sari, I.P., 2021. Pengaruh Work Of Life Balance dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Hermina Wilayah Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, Volume 8, Edisi 3 (Oktober 2021), PP 47-58
- Arikunto, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ariyoso, 2013, *Regresi Logistik Biner*, Salemba Empat, Jakarta.
- Darmawansyah, D., Indar, I. and Tanan, L., 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(03), p.8230.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herjanto, Eddy, 2010, *Manajemen Operasi*, Gramedia, Jakarta.
- Indonesia, R., 2009. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indones*.
- Kotler, P., 2012. dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 13.
- Lupiyoadi, R. and Hamdani, A., 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat. *Salemba empat*.
- Nababan, M.C., Listiawaty, R. and Berliana, N., 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), pp.6-16.
- Pardede, Pontas M, 2012, *Manajemen Operasi dan Produksi*, Yogyakarta, Andi.
- Pasolong, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Purnama, Alamsyah, Purnama, 2012, *Membangun Indeks Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. 9 No. 1;1-15.
- Rismaniar, R., CZ, C.Z. and DA, D.A., 2022. Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(1), pp.194-201.
- Ruhimat, 2008, *Pelayanan Publik*, Erlangga, Jakarta.
- Syaefulloh. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi KIAM*. Vol 27, No 1; 30-35.
- Tjiptono, F., 2015. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta. *Satisfaction and Service Quality*.
- Umar, H., 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, cetakan kelima, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Putri, U.M., 2021. Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2), pp.149-159.
- Yusuf, V.G. and Subhan, A., 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.