



















---

B1.2	Sistem informasi klinik menyajikan informasi yang meyakinkan	84,9	Sangat Puas
B2.1	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang lengkap dan detail	80,5	Puas
B3.1	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik ringkas	85,5	Sangat Puas
B3.2	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti	83,4	Sangat Puas

---

---

B3.3	Sistem informasi klinik menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca	85	Sangat Puas
B4.1	Sistem informasi klinik memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	84,1	Sangat Puas
B4.2	Informasi yang disajikan sistem informasi klinik relevan dengan kebutuhan pengguna	85,1	Sangat Puas

---

---

C1.1	Sistem informasi klinik dapat membantu pencarian informasi secara efisien.	93,4	Sangat Puas
C2.1	Kinerja sistem informasi klinik memuaskan	89	Sangat Puas
C3.1	Sistem informasi klinik menarik dan tidak membosankan ketika digunakan	86,7	Sangat Puas
C3.2	Sistem informasi klinik sangat bagus	78,5	Sangat Puas
C3.3	Sistem informasi klinik sangat mudah digunakan	81,7	Sangat Puas

---

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.3 diatas, maka ada 3 atribut kinerja kualitas pelayanan yang masih kurang puas.

Tahap kedua analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut. Hasil dari perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Nomer Atribut	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
A 1.1	343	3,43	398	3,98
A 1.2	342	3,42	413	4,13
A 1.3	335	3,35	414	4,14
A 1.4	345	3,45	407	4,07
A 2.1	333	3,33	400	4
A 2.2	344	3,44	410	4,1
A 3.1	157	1,57	408	4,08
A 4.1	145	1,45	407	4,07
A 4.2	153	1,53	410	4,1
A 5.1	339	3,39	400	4
A 6.1	330	3,3	385	3,85
B 1.1	346	3,46	382	3,82
B 1.2	337	3,37	397	3,97
B 2.1	330	3,3	410	4,1
B 3.1	342	3,42	400	4
B 3.2	332	3,32	398	3,98
B 3.3	340	3,4	400	4
B 4.1	332	3,32	395	3,95
B 4.2	342	3,42	402	4,02
C 1.1	339	3,39	363	3,63
C 2.1	340	3,4	382	3,82
C 3.1	340	3,4	392	3,92
C 3.2	318	3,18	405	4,05
C 3.3	331	3,31	405	4,05

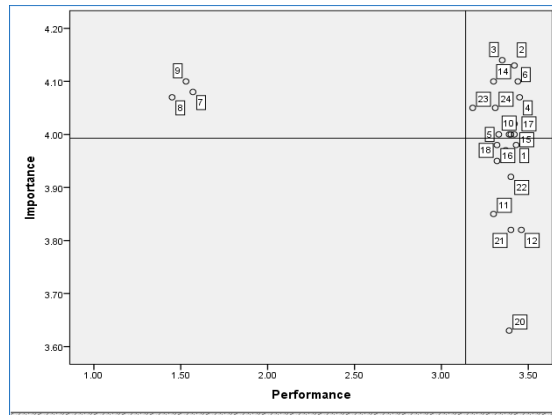
Tahap ketiga yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) untuk keseluruhan atribut dengan dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rata-rata *Importance* dan *Performance* Untuk Keseluruhan Atribut

Nomer Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
A 1.1	3,43	3,98
A 1.2	3,42	4,13
A 1.3	3,35	4,14
A 1.4	3,45	4,07
A 2.1	3,33	4
A 2.2	3,44	4,1
A 3.1	1,57	4,08
A 4.1	1,45	4,07
A 4.2	1,53	4,1
A 5.1	3,39	4
A 6.1	3,3	3,85
B 1.1	3,46	3,82
B 1.2	3,37	3,97
B 2.1	3,3	4,1
B 3.1	3,42	4
B 3.2	3,32	3,98
B 3.3	3,4	4
B 4.1	3,32	3,95
B 4.2	3,42	4,02
C 1.1	3,39	3,63
C 2.1	3,4	3,82
C 3.1	3,4	3,92
C 3.2	3,18	4,05
C 3.3	3,31	4,05
Total	$\bar{x}_i$ 3,139583333	$\bar{y}_i$ = 3,992916667

Berdasarkan hasil Tabel 4.5 didapatkan hasil dari nilai keseluruhan rata-rata tiap atribut. Total nilai keseluruhan rata-rata digunakan sebagai memotong sumbu X dan sumbu Y.

Nilai  $\bar{X}$  memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi nasabah / pelanggan. Sedangkan nilai  $\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan nasabah / pelanggan. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam kuadran kartesius. Dapat dilihat pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1 Grafik Kartesius

### 4.3 Pembahasan

Pada Gambar 4.1 terdapat grafik kartesius, dimana didalamnya terdapat atribut / pernyataan yang dapat digolongkan menjadi 4 kuadran, dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:

<p>Kuadran I Prioritas Utama (Concentrate Here)</p> <p>Nomor Atribut (A3.1, A4.1, A4.2)</p>	<p>Kuadran II Pertahankan Prestasi (keep Uo The Good Work)</p> <p>Nomor Atribut (A1.2, A1.3, A1.4, A2.1, A2.2, A5.1, B2.1, B3.2, B3.3, B4.2, C3.2, C3.3)</p>
<p>Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)</p> <p>Nomor Atribut</p>	<p>Kuadran IV Berlebihan (Possible Overkill)</p> <p>Nomor Atribut (A1.1, A6.1, B1.1, B1.2, B3.2, B4.1, C1.1, C2.1, C3.1)</p>

Gambar 4.2 Kuadran Kartesius

#### I. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan

#### II. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

#### III. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

#### IV. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.

---

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh hasil tahapan penelitian terhadap sistem informasi pelayanan pasien klinik dr. M. Suherman terhadap kepuasan pasien menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah.

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* terdapat 3 atribut/ Pernyataan yang diprioritaskan untuk pengembangan sistem informasi pelayanan pasien, antara lain:
  - Atribut A3.1 = Sistem informasi klinik dapat diakses dengan cepat.
  - Atribut A4.1 = Sistem informasi klinik dapat diakses kapan saja
  - Atribut A4.2 = Koneksi ke sistem informasi klinik jarang terputus
2. Hasil dari rata-rata tingkat kesesuaian terhadap semua atribut sistem informasi pelayanan pasien sebesar 78,62%, maka rata-rata 78,62% masuk dalam kategori “Puas”.

## 6. Daftar Pustaka

- Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Arikunto 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta
- Bambang Prasetyo. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Bismo Yudo, Wahyu Wing, Amborowati Armadyah 2016. *Customer Relationship Pada Klinik Pratama Nusa Medika Meritijan*
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta.
- Erekson, Watson H, 2000. *Harnessing Customer Information for Strategic Advantage: Technical challenges and Business Solution*. Chatsworth, CA: The Data Warehouseing Institute
- Fickel, L. 1999. “Know your customer”, *CIO Magazine*, Vol. 12 No. 21, pp. 62-72.
- Goldenberg, B. (2000), “What is CRM? What is an e-customer? Why you need them now”, in *Proceedings of DCI Customer Relationship Management Conference*, Boston, MA, 27-29 June
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Quality and Satisfication*, Ed.2. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo
- Gregorius 2000. *Membuar Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*. Jakarta: PT. Elex Media Koputido.
- Hakim, Lukmanul 2004. *Cara Cerdas Menguasai Layout, Desain dan Aplikasi Web*. Jakarta: PT. Elex Media Koputido.
- Iriana, Buttle 2007. *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Malang.
- Pradipta, Hendra 2017. *Mendapatkan Kepuasan Dari Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Koputido.
- Putri Sucia, Perdana Riska, Lestari Indah 2013. *Customer Relationship Pada Klinik Kesehatan Rumbai Sehat*.
- Injazz J. Chen, Karen Popovich 2003, *Understanding Customer Relationship Management: People, Process and Technology*, *Business Process Management Journal*: Vol. 9
-

- 
- Kotler & Garry Armstrorng. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lily Suhaily. 2004. *Memenangkan Persaingan Dengan Strategi Customer Relationship Management*. Jurnal Telaah Bisnis: Vol.5 no. 2 Yogyakarta.
- Michael Toedt. 2014. *The Development of a Response-Function for Customer Relationship Marketing*. Diakses dari [http://www.iises.net/download/Soubory/soubory-puvodni/pp-105-118\\_ijobmV2N2.pdf](http://www.iises.net/download/Soubory/soubory-puvodni/pp-105-118_ijobmV2N2.pdf)
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Schiffman dan Kanuk. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indesks.
- Sugiono 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

