ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN PADA POLINDES DESA SEMBORO JEMBER

Eva Wulandari,Naely Azhad, Budi Santoso
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah "**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Pada Polindes Desa Semboro Jember** " Tujan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Polindes Desa Semboro Jember.Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah yang diukur dengan 14 Indikator Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Manteri Pandayagunaan Apratur Negara Nomor: *KEP-25M. PAN/2/2004*.Sampel yang digunkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 responden.Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner .sedangkan metode analisis data mengunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Validitas,Uji Reliabilitas,Customer Satisfaction Index (CSI),dan Important Performance Analysis (IPA) yang didalamnya mengunakan diagram Kartasius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan.Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pasien dari Polindes Desa Semboro Jember.Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan mengunakan metode CSI didapati peroleh hasil terdapat 55,74% pelayanan dapat dikatakan Cukup baik.Namun untuk pengolahan data dengan mengunakan metode IPA diperoleh hasil terdapat 6 Atribut yang termasuk dalam kuadran A,Yang Artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan pada Polindes Desa Semboro Jember semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analiysis (IPA).

ABSTRACT

The title of the research is " Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan pada Polindes Desa Semboro Jember" The aim of the research is to measure patient satisfication with the quality of services in Polindes Desa Semboro, Jember. The method used to measure service quality is measured by 14 indicators *Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Number: KEP-25M. PAN/2/2004.* The sample used in this research was 91 respondents. The type of data used was the distribution of questionaires while the method of data analysis used quantitative descriptive analysis, validity tets reliability test, Customer Satisfaction Index (CSI), and Important Performance Analysis (IPA) which used a Cartasus diagram to determine the level of performance and importance. The result of the research show that the majority of respondents were from patients from Polindes Desa Semboro, Jember. This can be seen from the result of measurement using CSI method, 55, 74% of services can be said to be quite good. However, for proccesing data using the IPA method, there are 6 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes must be imrproved, so that the quality of service at Polindes Desa Semboro, Jember will improve in the future.

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analiysis (IPA).

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan dan telah ditujukan bahwa ada hubungan yang kuat antara petugas kesehatan dan kepuasan pasien(WHO,2017).Tujuan pelayanan kesehatan adalah agar tercapain derajat masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan,pada pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Hardjo,2014). Berkembang era servqual juga memberi inspirasi pemerintahan Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik.salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dkeluarkan untuk melakukan penelitian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayan publik intansi pemerintahan adalah Keputusan Manteri Pandayagunaan Apratur Negara Nomor: KEP-25M. PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan intansi pemerintahan. Meliputi 14 (empat belas) unsur yang diberlakukan untuk semua jenis pelayanan indek kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala.krateristik individu memiliki pengaruhterhadap pelayan polindes biaya yang mudah dijangkau desa semboro dan polindes salah satu bentuk peran serta masyarakat didalam menyediakan tempat pelayanan pasien dan terselengaranya promosi kesehatan dan terwujudnya masyarakat sehat didesa semboro,pelayanan kesehatan dasar yang dilaksankan oleh pasien dan tenaga kesehatan,lokasi dapat dicapai dengan mudah oleh pasien.Berdasarkan Survey Yang Dilakukan Di Polindes Semboro ,Berikut Ini Data Jumlah Pengunjung Baru Pasien Rawat Inap Dan Jalan Di Polindes Semboro Kabupaten Jember Tahun 2018.

Jumlah Kunjungan Polindes Semboro
Tahun 2018

BULAN	RAWAT INAP	RAWAT JALAN
Januari	2	24
Februari	4	37
Maret	3	50
April	4	70
Mei	5	82
Juni	5	84
Juli	5	88
Agustus	6	105
September	8	161
Oktober	10	199
Jumlah	52	900
TOTAL	**952**	

Sumber :*Pusat Data Kunjungan Polindes Semboro Tahun 2018*

Data pasien diatas menunjukan bahwa jumlah pasien dari tahun 2018 mengalami peningkatan.ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien yang meningkat,antara lain karena pelayanan yang diberikan cukup memuaskan seperti fasilitas yang cukup memadai tanggapnya penaganan medis terhadap pasien. Kemungkinan bertambah kepercayaan pasien dan komunikasi yang baik antara perawat atau bidan dengan pasien secara baik penanganan keluhan yang diberikan terhadap pasien akan menimbulkan dampak positif bagi polindes semboro.Kondisi polindes semboro yang harus diperhatikan,keluhan bagi penyedia layanan kesehatan adalah bagaimana menangkap dan menggunakan informasi untuk secara produktif meningkatkan kualitas dan pelayanan .dapat disimpulkan bahwa jumlah pasien Polindes Semboro priode bulan januari hingga oktober mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak segnifikan.tingkat pelayanan polindes semboro tiap bulan

mengalami kenaikan pada bulan oktober dan jumlah pelayanan pasien terendah pada bulan januari,titik perkembangan jumlah pengunjung pasien pelayanan pada polindes semboro terjadi pada bulan Agustus sampai Oktober.jumlah pengunjung pasien terbanyak bulan oktober polindes semboro memiliki acara penyuluhan kesehatan ,yang teryata dapat membuat wilayah tersebut berpastisipasi dan berkunjung berobat pada bulan ini.selain acara yang diadakan oleh polindes semboro Bagaimana *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Polindes Desa Semboro Jember dan Bagaimana Tingkat Kepuasan Berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) pada Polindes Desa Semboro jember?

Untuk mengetahui *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Polindes Desa Semboro Jember dan Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Berdasarkan *importance performance analysis* (IPA) pada Polindes Desa Semboro Jember.

2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan mengunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan polindes semboro jember dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan antara presepsi (harapan) dan kinerja dari layanan polindes semboro jember yang dirasakan konsumen.penelitian kuantitatif merupakan metodelogi riset yang bertujuan untuk yang diterapkan dalam analisi statistik tertentu (Mahaltra,2004*)*.

Teknik pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer
   Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian (tidak melalui media perantaran).data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok (Sugiyono,2012). yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan pelanggan (pasien) polindes semboro yang diperoleh melalui kuesioner.
2. Sampel
   Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Jadi penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti memasukui lapnagan dan selama penelitian berlangsung Sugiyono (2010) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yangterdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Data *Customer satisfaction index (CSI)*

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

Keterangan :

T = nilai skor dari (I) x (p)

S=nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran

Y= Total (I) =(Y)

Berikut adalah hasil dari pengolahan data CSI Penelitian mengunakan skor rata tingakat kinerja dan kepentingan masing- masing .dapat dilihat dari pada 4.5.

Rekapitulasi Data Perhitungan *Customer satisfaction index*

NO	ATRIBUT	MSS	MIS	WF(%)	WS
1	Petugas Pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap	3,96	4,25	3,59	14,207
2	Petugas menangapi pertanyaan dengan baik	3,20	4,15	3,50	11,211
3	Tingkat keterbukaan persyaratan pelayanan	3,10	4,00	3,38	10,468

4	Tingkat kemudahan dalam mengurus pelayanan	4,14	4,12	3,48	14,399
5	Petugas menjelaskan penyakit diderita pasien	3,80	4,06	3,43	13,024
6	Petugas memberikan kesempatan pasien untuk bertanya	3,59	3,90	3,29	11,819
7	Petugas memberikan pelayanan tepat waktu	1,58	4,23	3,57	5,642
8	Selalu datang tepat waktu ketika shif dalam pelayanan	1,91	4,46	3,76	7,191
9	Petugas kesehatan mampu menjaga kerahasiaan pemeriksa	3,85	4,09	3,45	13,293
10	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan	4,08	4,17	3,52	14,362
11	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan	3,97	4,39	3,71	14,712
12	Petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam mengobati	3,70	3,84	3,24	11,994
13	Palayanan pemerksaan dan perawatan yang tepat dan ce	2,00	4,28	3,61	7,226
14	Kelengakapan ,kesiapan dan kebersihan alat-alat yan	2,23	4,38	3,70	8,245
15	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pili	3,50	3,73	3,15	11,021
16	Terciptanya kekeluargaan petugas kesehatan dengan pa	3,89	3,98	3,36	13,070
17	Petugas pasien selalu bersikap sopan dan ramah kepada	3,56	3,68	3,11	11,059
18	Petugas mengucapkan terimkasih kepada pada akhir pela	3,87	3,53	2,98	11,532
19	Tingkat keterjangakaun biaya pelayanan	3,00	4,05	3,42	10,257
20	Tingkat kewajaran biaya pelayanan	4,21	3,62	3,06	12,865
21	Tingkat kejelasan rician biaya	3,95	4,52	3,82	15,072
22	Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya	4,16	4,61	3,89	16,189
23	Jam buka pelayanan tepat waktu	4,18	4,72	3,98	16,655
24	Polindes buka 24 jam dalam pelayanan	3,56	4,41	3,72	13,253
25	Tercuptanya susanan aman dan tentram lingkungan	1,35	4,78	4,04	5,447
26	terciptanya susana kekelurgaan antara petugas dengan	1,20	4,82	4,07	4,883
27	Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pel	3,86	4,88	4,12	15,901
28	Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan	3,73	4,81	4,06	15,145
	Total	93,13	118,46		330,142
	Rata- Rata Total		592,30		

Sumber Data : Lampiran 5 Spss Diolah 2018

Setelah perhitungan MSS,MIS,WF,Dan WS telah didapat,maka dimasuka dalam rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{330,142}{5 \times 118,46} \times 100\%$$

$$= 55,74\%$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan terhadap 91 responden ,maka tingkat kepuasan konsumen (Customer Satisfaction Index) dari konsumen polindes semboro jember adalah sebesar 55,74%.Berdasarkan Hasil CSI tersebut maka dapat diketahui kualitas pelayanan pada polindes desa semboro jember berada pada katagori cukup puas.

Pengolahan Data IPA (*Importance Performance Analysis)*

Dalam penelitian ini tingkat pelayanan dengan mengunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan pada polindes semboro jember ada 91 responden,akan dapat dilihat

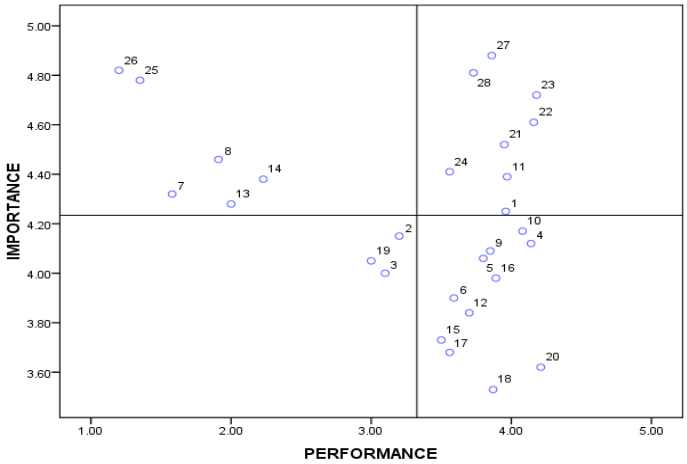
atribut-atribut mana saja yang perlu terdapat perhatian pertama dari pihak polindes semboro jember.kemudian atribut – atribut tersebut diletakan kedalam diagram kartasius.Dari pemetaan atribut akan didapat apa saja yang terdapat diKuadrat A (Prioritas utama),Kuadrat B (Pertahankan Kinerja), C (Berlebihan) dan D (prioritas rendah) hasil hitungan terhadap atribut - atribut pelayanan yang diberikan pada polindes semboro jember dengan mengunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis)*

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
1	Petugas Pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap	3,96	4,25
2	Petugas menangapi pertanyaan dengan baik	3,20	4,15
3	Tingkat keterbukaan persyaratan pelayanan	3,10	4,00
4	Tingkat kemudahan dalam mengurus pelayanan	4,14	4,12
5	Petugas menjelaskan penyakit diderita pasien	3,80	4,06
6	Petugas memberikan kesempatan pasien untuk bertanya	3,59	3,90
7	Petugas memberikan pelayanan tepat waktu	1,58	4,23
8	Selalu datang tepat waktu ketika shif dalam pelayanan	1,91	4,46
9	Petugas kesehatan mampu menjaga kerahasiaan pemeriksa	3,85	4,09
10	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan	4,08	4,17
11	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan	3,97	4,39
12	Petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam mengobati	3,70	3,84
13	Palayanan pemerksaan dan perawatan yang tepat dan ce	2,00	4,28
14	Kelengakapan ,kesiapan dan kebersihan alat-alat yan	2,23	4,38
15	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pili	3,50	3,73
16	Terciptanya kekeluargaan petugas kesehatan dengan pa	3,89	3,98
17	Petugas pasien selalu bersikap sopan dan ramah kepada	3,56	3,68
18	Petugas mengucapkan terimkasih kepada pada akhir pela	3,87	3,53
19	Tingkat keterjangakaun biaya pelayanan	3,00	4,05
20	Tingkat kewajaran biaya pelayanan	4,21	3,62
21	Tingkat kejelasan rician biaya	3,95	4,52
22	Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya	4,16	4,61
23	Jam buka pelayanan tepat waktu	4,18	4,72
24	Polindes buka 24 jam dalam pelayanan	3,56	4,41
25	Tercuptanya susanan aman dan tentram lingkungan	1,35	4,78
26	terciptanya susana kekelurgaan antara petugas dengan	1,20	4,82
27	Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pel	3,86	4,88
28	Tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan	3,73	4,81
	TOTAL:	**93,13**	**118,46**
	RATA-RATA TOTAL	**465,65**	**592,30**

Sumber Data : Lampiran 6 Spss Diolah 2018

4.7 Diagram Kartesius Untuk Analisis dan Pemecahan Nilai IPA (importance Performance Analysis).

Gambar Diagram Kartesius



Sumber data primer diolah (2018)

Diagram Hasil Pengolahan Data IPA.

Keterangan :

1.**Kuadran A (Prioritas Utama)**

Atribut - atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran Ini Adalah :

Titik 7 : Petugas Yang Memberikan Pelayanan Tepat Waktu
Titik 8 : Selalu Datang Tepat Waktu Ketika Shif
Titik 13 : Pelayanan Pemeriksaan Dan Perawatan Terhadap Pasien Yang Cepat Dan Tepat
Titik 14 : Kelengkapan Dan Kesiapan Alat –Alat Pemeriksaan Yang Dipakai
Titik 25 : Terciptanya Suasana Aman Dan Tentram Dilingkungan.
Titik 26 : Terciptanya Suasana Kekeluargaan Antara Petugas Kesehatan Dengan Pasien

2.**Kuadran B (Pertahanan Prestasi)**

Atribut - atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran Ini Adalah :

Titik 1 : Petugas Pendaftaran Melayani Dengan Cepat Dan Tanggap
Titik 11 : Tindakan Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan Pelayanan
Titik 21 : Tingkat Kejelasan Rincian Biaya
Titik 22 :Tingkat Keterbukaan Mengenai Rincian Biaya
Titik 23 : Jam Buka Pelayanan Tepat Waktu
Titik 24 : Polindes Buka Pelayanan 24 Jam Dalam Pelayanan
Titik 27 : Tingkat Kebersihan Dan Kerapian Lingkungan Tempat Pelayanan
Titik 28 : Tingkat Ketersedian Fasilitas Pelayanan .

3.**Kuadrat C (Prioritas Rendah)**

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Titik 2 : petugas pelayanan menangapi pertanyaan pasien dengan baik
Titik 3 : tingkat keterbukaan persyaratan pelayanan
Titik 19 : tingkat keterjangkauan Biaya pelyanan

4.Kuadran D (Berlebihan)

Atribut -Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

Titik 4 : tingkat kemudahan dalam mengurus pelayanan
Titik 5 : petugas menjelaskan penyakit yang diderita oleh pasien
Titik 6 : petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.
Titik 9 : petugas kesehatan meminta izin petugas kesehatan mampu menjaga kerahasian pemeriksaan pasien
titik 10 : petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelyanan
titik 12 : petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam menetapkan

penyakit dan mengobati dengan baik.

Titik 16 : terciptanya suasana kekelurgaan antara petugas kesehatan dengan Pasien

Titik 17 : petugas kesehatan selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien.

titik 18 : petugas kesehatan mengucap terimaksih pada akhir pelayanan

titik 20 : tingkat kewajaran biaya pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan

1. Dari Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) Polindes Semboro Jember yang bernilai 55,74% maka pelayanan yang diberikan oleh polindes semboro jember termasuk dalam katagori cukup puas.
2. Atribut - atribut yang harus diperbaiki pada kuadran I yaitu,dalam kuadran ini harus mendapat prioritas utama dalam upaya perbaikan dari polindes semboro jember demi kepentingan pelayanan terhadap pasien.
3. Atribut - atribut yang dipertahankan pada kuadran II yaitu,dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya dan apabila memungkinkan dapat lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Haryono.2011.***How To Win Customer Through Customer Service With Heart***.yogyakarta Andi Media.

[2]Ainy,dkk.2009. *"**Importance Performance Analysis Pelayanan Jaminan* Sosial Kesehatan di Puskesmas Swakelola Pembina".** Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional.

[3]Munujaya,2014.***manajemen mutu pelayanan edisi (edisi 2)***.jakarta.

[4]Bugin,2010 ,***metodelogi Penelitian Sosial Format kuantitatif dan kualitatif***.jakarta

[5] Dimyati,2012.***konsep inti dan elemen pemasaran edisi jilid 1***.Insan Global Brangkal Mojokerto.

[6]Efendi ,dan udayana 2015.***Prinsip - Prinsip Pemasara***.Andi Yogyakarta

[7] Rangkuti ,2013.***customer Sarvice Satasfaction dan Call Center Berdasarkan iso 9001***.Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.

[8] Kotler ,Philip dan ketller kevin L.K .2009.***manajemen pemasaran edisis13 jilid 1.*** Jakarta Erlangga.

[9] Kotler ,Philip dan ketller kevin L.L.2013.***manajemen pemasaran edisi 13 Jilid** 1* . Jakarta Erlangga.

[10] Fandi Tjiptono. 2001. ***Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial***, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta

[11] Parasuraman,Zaitml,Dan Berry .2012.**Konsep Inti Dan Elemen Pemasaran** Edisi Pertama,Insan Global.

[12] Sugiyono,2008,***metode penelitian kualitatif***,Bandung .Alfabeta.

[13] Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

[14] Fandi Tjiptono. 2001. ***Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial***, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.

[15]Tjiptono, 2006,***Manajemen Pelayanan Jasa,*** Penerbit Andi, Yogyakarta

[16]Suhendra,dkk,2016**."Kajian Tingkat Kepuasan Konsumen Trans Metro BandungKoridor 2 Mengunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis".**Jurnal Online Institute Teknologi Vol 2 Juni 2016.

[17] Ayu**,** 2018**." Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN SurabayaAnalysis The Outpoutient Satisfaction Level Of RSIA NUN Surabaya".**Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.DR.Soetomo Vol 4 April 2018.

[18] Triptono,2013,**pemasaran strategik,***edisi* 2 yogyakarta.penerbit ANDI.

[19] Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.