

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**Entus Hidayat<sup>1)</sup>, Heri Wibowo<sup>1)</sup>, dan Marcelly Widya Wardana<sup>1)</sup>**

**<sup>1)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malahayati**

**Jl. Pramuka No. 27 Kemiling, Bandar Lampung, Indonesia Telp/Fax (0721) 271112 –  
271119**

e-mail :

hidayatentus143@gmail.com

### **ABSTRAK**

*Setiap pelanggan mengharapkan mendapatkan layanan yang optimal. Oleh karena itu jika tidak direspon baik oleh perusahaan akan menyebabkan turunnya minat pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Mitra Sehat Medical Center, metode yang digunakan yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA), untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dan didukung oleh dimensi Servqual untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dengan mencari nilai harapan, kinerja dan gap. Dengan servqual ini diperoleh hasil bahwa kualitas layanan klinik masih dikatakan rendah. Hal ini dibuktikan dengan seluruh skor gap antara nilai kinerja dan nilai harapan dari tiap atribut layanan bernilai negatif (-) dan dengan nilai kualitas layanan IKP sebesar 80.44%. Kemudian dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil ada 8 atribut layanan yang mendapat prioritas perbaikan. Atribut tersebut antara lain ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, ruang rawat inap nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan dokter bersih dan rapih, kursi roda, dokter selalu menanyakan keluhan pasien, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi kepada pasien, menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien.*

**Kata Kunci :** gap, importance performance analysis (IPA), kualitas pelayanan

### **ABSTRACT**

*Quality Service Analysis of the Clinic Using Importance Performance Analysis (IPA) Method. Every customer expects optimal service. Therefore, if it is not responded well by the company, it will caused a decrease in customer interest. The purpose of this study is to study patient satisfaction with the services provided by Mitra Sehat Medical Center Clinic. The method used is the Importance Performance Analysis (IPA) method, to determine the level of service user satisfaction and supported by the Servqual dimension to find the quality of services provided by seeking hope, performance and gap. With the Servqual method, the results are obtained that the quality of lay clinic mash can be accepted low. This is evidenced by the entire score gap between the performance value and the expected value of each service attribute with a negative value (-) and with the service quality score of the IKP of 80.44%. Then with the Importance Performance Analysis (IPA) method, the results are that there are 8 service attributes that receive priority improvement. These attributes include neat and clean inpatient rooms, comfortable inpatient rooms, having complete medical equipment, selection of clean and neat doctors, wheelchairs, doctors can help patients, nurses give special assistance to patients, entertain and provide encouragement to patients.*

**Keywords :** gap, importance performance analysis (IPA), service quality

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2003). Keinginan pasien belum tentu sama dengan apa yang dimaksud dan dipahami oleh pihak rumah sakit. Informasi dari pasien tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menentukan prioritas perbaikan kualitas jasa yang semestinya didahulukan. Kondisi tersebut, perlu diadakan penelitian tingkat kepuasan pasien pengguna layanan instalasi rawat inap terhadap kualitas jasa yang diberikan, sehingga tidak timbul suatu gap antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) dan harapan (ekspektasi) suatu pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya (Khikmawati, 2019).

Adanya keluhan pasien di Klinik Mitra Sehat Medical Center disebabkan beberapa hal yaitu komunikasi yang pasif karyawan kepada pasien, terhambatnya waktu, pelayanan oleh petugas medis kurang ramahnya karyawan terhadap pasien, jadwal praktek dokter tidak menentu. Hal diatas menyebabkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan diklinik Mitra Sehat Medical Center serta pengadaan pelatihan untuk para karyawan agar pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan Beberapa cara atau metode, salah satunya yaitu metode *importance performance analysis*, Metode (IPA) dapat mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pasien dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pasien, dengan metode *Importance performance Analysis* (IPA), pihak klinik dapat mengetahui penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan metode penelitian diawali dengan menetapkan rumusan masalah, dilanjutkan dengan studi lapangan dan studi literatur, melakukan

pengolahan data, melakukan analisis dan pembahasan, dan terakhir memberikan simpulan serta saran. Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini ada dua jenis kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu kuesioner keinginan responden dan kuesioner *Servqual*. Kuesioner digunakan untuk mengkategorikan setiap atribut layanan berdasarkan seberapa baik layanan Klinik Mitra Sehat Medical Center Lampung Selatan mampu memuaskan konsumen/ pasien.

IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai "quadran analisis" berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja.. (Rahmawati, 2010). Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih, untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (grafik derajat kartesius) yang memiliki empat kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D (Setyawan, 2017). Identifikasi atribut berdasarkan metode IPA antara lain: Prioritas utama (*Concentrate Here*), Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*), Prioritas Rendah (*Low Priority*), dan Berlebihan (*Possibly Overkill*). (Wijaya, 2018). Perhitungan Gap merupakan salah satu metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Perhitungan Gap dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut pada dimensi mana yang memberikan kontribusi besar dan paling kecil, maka dilakukann perhitungan rata-rata harapan pengunjung dan rata-rata kinerja Klinik Mitra Sehat Medical Center Lampung Selatan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil pengolahan data dan perhitungan *Performance*, *Importance*, dan Gap untuk masing-masing atribut dimensi kualitas, diantaranya adalah *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. (Wardana, 2020).

**Tabel 1. Hasil Pengolahan Data dan Perhitungan Performance, Importance, dan Gap**

No.	Atribut Pelayanan	Persepsi (R)	Ekspektasi (H)	Gap
<b>Tangibile</b>				
1.	Ruangrawat rapi tertata rapi dan bersih	3,58	4,07	-0,49
2.	Ruangrawat rapi nyaman	3,58	4,07	-0,49
3.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap	3,61	4,05	-0,44
4.	Kursi roda/trolis/bedah dikantor penerimaan untuk mem bawa pasien ke ruangrawat inap	3,54	4,03	-0,49
5.	Alat makan dan minum bersih dan rapi	3,61	4,02	-0,41
6.	Perampilan dokter bersih dan rapi	3,64	4,03	-0,39
7.	Perampilan perawat bersih dan rapi	3,49	4,02	-0,53
<b>Reability</b>				
8.	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	3,67	4,01	-0,34
9.	Kesiapan dokter melayani pasien	3,75	4,03	-0,28
10.	Dokter selalu bertindak cepat	3,73	4,02	-0,29
11.	Dokter datang tepat waktu	3,69	4,03	-0,34
12.	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan	3,56	4,01	-0,45
13.	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	3,62	4,01	-0,39
14.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit	3,78	4,04	-0,26
<b>Responsiveness</b>				
15.	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	3,68	4,01	-0,33
16.	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	3,64	4,03	-0,39
17.	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	3,68	4,03	-0,36
18.	Perawat bersikap ramah dan sopan	3,79	4,01	-0,22
19.	Perawat memperhatikan keluhan dan keluhan pasien	3,70	4,02	-0,32
<b>Assurance</b>				
20.	Memberikan jaminan akan sembuh pasien	3,78	4,02	-0,24
21.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruangrawat inap	3,83	4,02	-0,19
22.	Perilaku dokter menimbulkan rasa aman	3,70	4,02	-0,32
23.	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien	3,67	4,01	-0,34
24.	Biaya perawatan terjangkau	3,72	4,01	-0,29
<b>Empathy</b>				
25.	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	3,62	4,01	-0,39
26.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	3,66	4,03	-0,37
27.	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan penyimpanan barang berharga pasien dan keluarganya	3,72	4,03	-0,31
28.	waktu untuk berkoordinasi keluarga pasien terpenitih	3,68	4,05	-0,37
29.	menghubur dan memberi dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendapatkan mereka	3,62	4,03	-0,41

Berdasarkan hasil perhitungan *Performance*, *Importance*, dan *Gap* di atas, selanjutnya dilakukan pelayanan *performance*. Kategori pelayanan *performance* adalah kategori yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan Pasien (IKP).

**Tabel 2. Kategori Pelayanan Performance Berdasarkan Indeks Kepuasan Pasien (IKP)**

No.	Dimensi	Performance	IKP Konversi	Kategori Kepuasan
1.	Tangible	3,58	81,58	Sangat Memuaskan
2.	Reability	3,68	81,68	Sangat Memuaskan
3.	Responsiveness	3,69	81,69	Sangat Memuaskan
4.	Assurance	3,74	81,74	Sangat Memuaskan
5.	Empathy	3,66	81,66	Sangat Memuaskan

Setelah diketahui kategori kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center, maka selanjutnya menghitung rata-rata dari rata-rata skor setiap dimensi, dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKP_{(Total)} = \frac{\sum IKP Dimensi}{Banyaknya Dimensi} = \frac{3,58+3,68+3,69+3,74+3,66}{5} = \frac{18,35}{5} = 3,67$$

IKP semua dimensi adalah 3.67 dengan besarnya skor konversi adalah 81,67 yaitu dari 3.67 x 25. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien Klinik Mitra Sehat Medical Center termasuk dalam kategori memuaskan. Untuk

persentase kualitas layanan yang diharapkan oleh pasien yang dapat dipenuhi oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center sebagai penyelenggara pelayanan dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$IKP = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

Dimana :

SI = Skor pelayanan kepada pelanggan oleh perusahaan atau pengguna pelayanan (*importance*)

SP = Skor kualitas layanan kepada pelanggan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna pelayanan (*performance*)

**Tabel 3. Skor Performance dan Importance Masing-masing Dimensi**

No.	Dimensi	Skor Performance	Skor Importance
1.	Tangible	3,58	4,04
2.	Reability	3,68	4,02
3.	Responsiveness	3,69	4,02
4.	Assurance	3,74	4,01
5.	Empathy	3,66	4,03

Besarnya persentase kualitas yang diharapkan oleh pasien atau pengguna pelayanan yang dapat dipenuhi oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center atau penyelenggara pelayanan ditentukan dengan cara menjumlahkan skor kualitas layanan yang diharapkan pasien atau pengguna pelayanan ( $\sum SI$ ) dan menjumlahkan hasil kali antar skor kualitas layanan yang diharapkan pasien dan skor kualitas yang diterima oleh pasien ( $\sum SI \times \sum SP$ ) seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. Total Skor Performance dan Importance**

No.	Dimensi	SI	SP	SIxSP
1.	Tangible	3,58	4,04	14,46
2.	Reability	3,68	4,02	14,79
3.	Responsiveness	3,69	4,02	14,83
4.	Assurance	3,74	4,01	14,99
5.	Empathy	3,66	4,03	14,74
Total		18,35	20,12	73,81

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut.

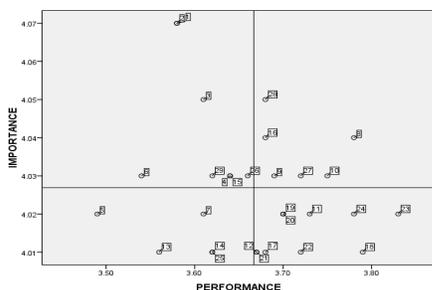
$$IKP = \frac{\sum SI \times SP}{\sum SI \times 5} \times 100\%$$

$$IKP = \frac{73,81}{18,35 \times 5} \times 100\% = 80,44\%$$

Dari hasil perhitungan IKP tersebut, menunjukkan kualitas layanan yang dapat diberikan oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center atau penyelenggara pelayanan kepada pasien atau pengguna pelayanan adalah 80,44% dari kualitas layanan yang diharapkan oleh pasien atau pengguna pelayanan.

Dari hasil tersebut, maka akan terbentuk matriks pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y) yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas

dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan pasien.



**Gambar 1. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan.**

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Klinik Mitra Sehat Medical Center Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pada Klinik Mitra Sehat Medical Center dilihat dari kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible*) memiliki kinerja sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai *cut off point* yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataannya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian analisis *Gap* kualitas pelayanan Klinik untuk lima dimensi kualitas menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan klinik masih bisa dikatakan rendah. Hal ini dibuktikan dengan seluruh skor gap antara nilai kinerja dan nilai harapan dari tiap atribut layanan bernilai negatif (-) dan dengan nilai kualitas layanan IKP sebesar 80.44%. Kemudian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil yaitu ada 8 atribut layanan yang mendapat prioritas perbaikan. bahwa pelayanan mempunyai

rata-rata gap yang lebih tinggi dengan pelayanan Klinik, *Expected Service > Perceived Service* dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) untuk pelayanan Klinik, dan kinerja dari pelayanan Klinik Mitra Sehat Medical Center.

3. Atribut Pelayanan Klinik Mitra Sehat Medical Center yang dianggap penting oleh pasien Sesuai dengan dimensi kualitas. Atribut yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi *Importance*-nya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Khikmawati, Emy, Heri Wibowo dan Zulkarnain Farla. (2019). *Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RSPBA Bandar Lampung*. Jurnal Teknik Industri, Vol. 5 No. 1. Pekanbaru : Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Pohan, I. S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Wardana, M. W., Sidiq, A., Wibowo, H., & Pangestu, Y. (2020, March). *Quality Service Analysis at Pusat Pelayanan Pendidikan Terpadu (P3T) Universitas Malahayati Using Fuzzy and Service Quality Method*. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 807, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2*. Jakarta: Indeks Jakarta.