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

**Entus Hidayat, Heri Wibowo dan Marcelly Widya Wardana**

Program Studi Teknik Industri Universitas Malahayati

Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung 35153

Email : hidayatentus143@gmail.com, heriwibowo\_ti@yahoo.co.id, marcelly.widya@gmail.com

*ABSTRAK*

*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 qualities lay nan clinic mash bias 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. 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.*** *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 efesien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan Beberapa cara atau metode, salah satunnya yaitu metode *importance performance analysis*, Metode (IPA) dapat mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu mengukur kinerj 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.

1. **KAJIAN PUSTAKA**

Menurut Kotler (2007) ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati penanganan setiap keluhan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

*Importance Performance Analysis* (IPA)digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai “*quadrant analysis*”. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja (Rahmawati, 2016). 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, interprestasi 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). Adapun penjelasan dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor- faktor yang diangga penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja actual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada factor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. **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.

1. **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 Pertanyaan | Persepsi (K) | Ekspektasi (H) | *Gap*  |
|  | *Tangible* |  |  |  |
|  1. | Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih | 3,58 | 4,07 | -0,49 |
| 2. | Ruang rawat inap nyaman | 3,58 | 4,07 | -0,49 |
| 3. | Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap | 3,61 | 4,05 | -0,44 |
| 4. | Kursi roda/troli tersediah dikantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap | 3,54 | 4,03 | -0,49 |
| 5. | Alat makan dan minum bersih dan rapih | 3,61 | 4,02 | -,041 |
| 6. | Penampilan dokter bersih dan rapi | 3,64 | 4,03 | -0.39 |
| 7. | Penampilan perawat bersih dan rapih | 3,49 | 4,02 | -0,53 |
|  | *Reability* |  |  |  |
| 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 tempat 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 menerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak terbelit – belit | 3,78 | 4,04 | -0,26 |
|  | *Responsiveness* |  |  |  |
| 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 kebutuhan dan keluhan pasien | 3,70 |  4,02 |  -0,32 |
|  | *Assurance* |  |  |  |
| 20. | Memberikan jaminan akan sembuhan pasien  | 3,78 |  4,02 |  -0,24 |
| 21. | Menjaga kerahasian pasien selama berada dalam ruang rawat 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 |
|  | *Emphaty* |  |  |  |
| 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 menyimpnan barang berharga pasien dan keluarganya | 3,72 |  4,03 |  -0,31 |
|  28. | waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi | 3,68 |  4,05 |  -0,37 |
| 29. | menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien Supaya cepat sembuh dan mendoakan 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. | *Emphaty* | 3.66 | 81,66 | Sangat Memuaskan |

Setelah diketahui kategori kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Mitra Sehat Medical Center, maka selanjutanya 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 menunjukan 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 = $\frac{\sum\_{}^{}SIxSP}{\sum\_{}^{}SIX5}x100\%$

Dimana :

SI = Skor pelayanan kepada pelanggan oleh perusahaan atau mengguna 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. | *Emphaty* | 3.66 | 4,03 |

Besarnya persentase kualitas yang diharapakan 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 (∑SI) dan menjumlahkan hasil kali antar skor kualitas layanan yang diharapkan pasien dan skor kualitas yang diterima oleh pasien (∑SIx∑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. | *Emphaty* | 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 = $\frac{\sum\_{}^{}SIxSP}{\sum\_{}^{}SIX5}x100\%$

 IKP = $\frac{73.81}{18.35x5}x100\%$ = 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 3. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pasien

**5. 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, emphaty, and tangible)* memiliki kinerja sudah baik, hal ini ditunjukan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai cut off point yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataanya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunujukan 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.

Kotler, Philip and Keller K. L. 2012 *Marketing Management* Vol 13. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.

Pohan, S. Imbolo. 2003. *Jaminan Mutu Palayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc.

Rahmawati, Herlina. 2010.*“ Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar”*. Skripsi S1 Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Setyawan, Yoga, Suryowati Kris dan Noeryanti. 2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Itegrasi Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Mode Kano: Studi Kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah”.* Yogyakarta : Jurusan Statistika Institut Sains dan Teknologi AKPRIND.

Wardana, M. W., et al. 2020. *Quality Service Analysis at Pusat Pelayanan Pendidikan
Terpadu (P3T) Universitas Malahayati Using Fuzzy and Service Quality Method.* Materials Science and Engineering Vol. 807.