

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KLINIK
PRATAMA HARAPAN BUNDA MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN PENERAPAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus : Klinik Pratama Harapan Bunda)**

Hilqim Afif Wijaya, Ahmad Kholid Algofari

**Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas
Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Klinik Harapan Bunda adalah klinik melayani persalinan dan melayani perawatan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan wawancara terhadap pemilik, tenaga kesehatan dan konsumen klinik ini masih memiliki kekurangan dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan menganalisis faktor yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh Klinik Pratama Harapan Bunda. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk membantu pihak Klinik Pratama Harapan Bunda untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas penunjang yang disediakan dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa nilai kualitas pelayanan adalah $Q \leq 1$ yang artinya belum memenuhi harapan pelanggan dan terdapat 5 atribut pertanyaan yang memasuki kuadran I yaitu T3, REL5 dan kuadran III yaitu T6, T8, A5. Solusi usulan perbaikan yang dilakukan yaitu penambahan kursi, penambahan kantin, pengadaan nomor antrian secara digital, penambahan karyawan tukang parkir dan CCTV, penambahan tempat kritik dan saran sudut tertentu, penambahan pembayaran secara virtual dan perawatan fasilitas secara berkala seperti membersihkan wastafel dan kipas angin.

Kata kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Klinik*

Abstract

Harapan Bunda Clinic is a medical that provides delivery and provides health care for people in need. Based on interviews with owners, health workers and consumers, this clinic still has shortcomings in terms of service quality and facilities. The aim of this research is to measure the level of patient satisfaction with the services provided and analyze factors that need to be considered and improved by Pratama Harapan Bunda Clinic. Therefore, this research was conducted to help Pratama Harapan Bunda Clinic to improve the quality of services and supporting facilities provided using the *Service Quality (SERVQUAL)* and *Importance Performance Analysis (IPA)* methods. The results of this research show that the service quality value is $Q \leq 1$, which means it has not met customer expectations and there are 5 question attributes that fall into quadrant I, namely T3, REL5 and quadrant III, namely T6, T8, A5. The proposed solutions for improvements include adding chairs, adding a canteen, providing digital queue numbers, adding parking attendants and CCTV, adding

places for criticism and suggestions for certain corners, adding virtual payments and regular maintenance of facilities such as cleaning sinks and fans.

Kata kunci : Service Quality, Importance Performance Analysis, Clinic

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan berjalannya waktu kepentingan konsumen mulai bertambah. Salah satunya yaitu kebutuhan terhadap layanan kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup dan menjadi hal penting dalam kehidupannya sehari-hari (Nasution et al., 2022). Ketika seseorang jatuh sakit, hal ini mempengaruhi kehidupan sehari-harinya dan menghalanginya untuk berfungsi dengan baik dan optimal (Ismoerida & Puspitasari, 2019). Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perseorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Wowor et al., 2016).

Banyaknya klinik yang masuk ke industri kesehatan membuat tingkat persaingan yang terjadi semakin ketat (Alfarizi & Zalika, 2023). Masing-masing klinik mengatur strategi pemasaran yang tepat dan juga efektif untuk memberikan daya tarik pada konsumen dan menarik pelanggan sebanyak mungkin. Apabila klinik sudah bisa mendapatkan konsumen, langkah yang harus ditempuh selanjutnya adalah bagaimana cara agar bisa menjadikan pelanggan biasa menjadi pelanggan tetap yang memiliki loyalitas untuk terus menggunakan jasa dari klinik tersebut (Rahmawati, 2021).

Klinik Pratama Harapan Bunda sebelumnya yaitu Rumah Bersalin Buah Hati yang berada di Boyolali. Klinik Pratama Harapan Bunda berdiri sejak tahun 1997. Pemilik klinik ini adalah ibu Sri Daryanti S.SIT dengan direktur Dr. Royce Ivan Justito. Klinik Pratama Harapan Bunda adalah klinik yang melayani persalinan dan melayani perawatan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan. Jam operasional Klinik Pratama Harapan Bunda yaitu buka setiap hari selama 24 jam. Klinik Pratama Harapan Bunda memiliki 5 dokter praktek, 7 bidan, 2 apoteker dan 6 tenaga medis dalam melayani kesehatan masyarakat. Klinik Pratama Harapan Bunda juga menyediakan pelayanan berobat untuk pasien yang diperiksa, sampai sekarang Klinik Pratama Harapan Bunda masih dalam masa perkembangan karena berdiri sendiri. Lokasi penelitian ini diambil pada Klinik Pratama Harapan Bunda, yang berlokasi

Dusun I, RT.02/RW.01, Karangduren, Kecamatan Sawit, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57374. Pada klinik ini terdapat beberapa fasilitas yang disediakan dan juga sistem pelayanan mulai dari kursi pengunjung, kipas angin, dan juga parkir sepeda motor dan mobil. Namun dalam hal tersebut belum dapat memberikan hasil yang baik. Masalah yang dihadapi dari hal tersebut sangat bervariasi dan ada beberapa keluhan yang sudah disampaikan kepada pihak klinik seperti antrian yang panjang karena pelayanan lama dan kurang maksimalnya beberapa pihak dalam menjalankan pekerjaan, antrian panjang disebabkan oleh beberapa aspek, mulai dari antrian tunggu pendaftaran, waktu pemeriksaan, dan pengambilan obat. Adapun beberapa fasilitas yang kurang layak pakai, seperti kursi tunggu, tempat parkir, tidak adanya kantin, dan kipas angin yang kurang maksimal.

Sedangkan menurut pengamatan yang saya lakukan ada beberapa pasien yang kurang paham terhadap alur proses dalam pemeriksaan, seperti antrian menumpuk karena banyaknya yang bertanya pada karyawan untuk alur proses dalam pemeriksaan. Tidak adanya tempat kritik dan saran membuat beberapa pasien hanya dapat mengeluh ke sesama pasien. Sedangkan dalam mempertahankan loyalitas pasien, pengadaan fasilitas dan pelayanan menjadi faktor utama yang penting (Utami et al., 2020).

Tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah memenuhi keinginan konsumen. Apabila suatu pelayanan kesehatan memberikan pelayanan terbaik dan respon yang cepat dalam menangani keluhan. Sesuai harapan konsumen, maka konsumen akan puas dengan jasa maupun pelayanan yang telah ditujukan kepada pasien (Prasetio, 2012).

Dari beberapa pengamatan dan juga data yang telah diberikan dari laporan harian terdapat data yang fluktuatif, namun pada saat terjadi peningkatan pasien justru pelayanan yang diberikan semakin lama atau kurang maksimal. Dengan adanya masalah yang terjadi maka perlu dilakukan peningkatan kepuasan pelanggan atau pasien pengguna jasa pelayanan.

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang telah didapatkan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan menganalisis faktor yang perlu diperhatikan dan diperbaiki pada Klinik Pratama Harapan Bunda kemudian memberikan perbaikan yang harus dilakukan evaluasi kedepannya agar pelanggan lebih merasakan kenyamanan dari pelayanan yang

sebelumnya. Penelitian ini memilih menggunakan pendekatan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan pendekatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian ini metode *SERVQUAL* digunakan peneliti untuk melakukan analisis kesesuaian antara persepsi atau keinginan dengan harapan konsumen, setelah itu diketahui gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada klinik saat ini (Vanesa et al., 2020). Kemudian dengan metode *Importance Performance Analysis* dipakai peneliti agar mengetahui kualitas pelayanan apa yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan, oleh karena itu konsumen akan merasa puas (Vanesa et al., 2020).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan 2 metode untuk mengatasi permasalahan yang terjadi yaitu *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kedua metode tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan menganalisis atribut apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan dan prioritas rendah untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan.

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan instrument pengukuran seperti kuesioner, survei, atau observasi, dan kemudian baru menganalisis data tersebut dengan menggunakan teknik *statistic* untuk menjawab permasalahan yang terjadi.

2.2 Objek dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini yaitu Klinik Pratama Harapan Bunda, yang berlokasi Dusun I, RT.02/RW.01, Karangduren, Kecamatan. Sawit, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah 57374. Penelitian ini dimulai pada bulan september 2023 dengan berfokus pada kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan kemudian diidentifikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang sedang berobat maupun rawat inap.

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara. Pengambilan kuesioner dilakukan selama 3 hari mulai 4 Januari – 6 Januari 2024, kriteria responden minimal usia 15 tahun dan maksimal usia 45 tahun dengan pasien (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) maupun *non-BPJS*. Metode observasi

dilakukan dilingkungan Klinik Pratama Harapan Bunda yang bertujuan untuk mengetahui kondisi dan situasi terkini mengenai fasilitas yang ada dan kualitas pelayanan yang diberikan bagi konsumen. Kemudian wawancara dilakukan bersama pemilik klinik dan beberapa tenaga kesehatan untuk mendapatkan informasi terkait mekanisme pelayanan dan beberapa keluhan dari konsumen sebelumnya.

2.4 Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *SERVQUAL* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada penelitian ini metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada pada klinik dengan atribut yang memasuki 5 dimensi yang berbeda. Setelah itu diperoleh nilai *gap* atau kesenjangan yang merupakan perbedaan antara persepsi pelayanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima oleh pasien (Fipiana et al., 2021). Kemudian pada penelitian ini metode *Importance Performance-Analysis* (IPA) digunakan untuk mengurutkan berbagai elemen mulai dari yang diprioritaskan hingga kurang diprioritaskan yang dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius IPA. Setelah berbagai atribut memasuki diagram kartesius IPA dengan 4 kuadran yang berbeda langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi dan menganalisis tindakan apa saja yang nantinya perlu dilakukan perbaikan atau evaluasi (Wisudawati et al., 2023).

2.5 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan demi tercapainya tujuan penelitian. Tahapan prosedur dilakukan sesuai dengan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2.5.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan data-data konsumen Klinik Pratama Harapan Bunda terkait dengan tingkat kepuasan pelayanan yang telah diterima oleh konsumen.

2.5.2 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan ke responden berbentuk *softcopy* menggunakan aplikasi *Google Form*. Penyebaran kuesioner terhadap pasien BPJS dan *non-BPJS* dengan target responden yaitu usia 15 – 45 tahun. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 3 hari mulai 4 – 6 januari 2024 dari jam 08.00 – 20.00.

2.5.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data-data dari responden yang telah terkumpul selanjutnya akan diolah dan dianalisis untuk mengidentifikasi faktor apa yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Terdapat 5 skala likert dalam penelitian ini yaitu sangat tidak puas atau tidak penting, tidak puas atau tidak penting, cukup, puas atau penting dan sangat puas atau sangat penting.

2.5.4 Uji validitas dan Reliabilitas

Pada Uji validitas standar yang digunakan *valid* atau tidak *valid* adalah jika nilai setiap atribut dengan total nilai memiliki tingkat signifikan dibawah $\leq 0,05$ maka pertanyaan tersebut tidak *valid*, dan jika nilai setiap atribut dengan total nilai memiliki tingkat signifikan diatas $\geq 0,05$ maka pertanyaan tersebut *valid*. Sedangkan pada uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan pada penelitian reliabel atau tidak reliabel.

2.5.5 Pengolahan Data *SERVQUAL*

Pengolahan data menggunakan metode *servqual* dilakukan setelah mendapatkan data yang telah melewati pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pada langkah ini pengolahan data metode *servqual* digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai } SERVQUAL = (\text{rata} - \text{rata nilai persepsi}) - (\text{rata} - \text{rata nilai harapan}) \dots (1)$$

2.5.6 Penilaian Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sesudah dilakukan pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* dan didapatkan nilai *gap*, langkah selanjutnya yaitu memasukan data kedalam diagram kartesius IPA. Pada diagram kartesius IPA terdapat 4 kuadran, setelah atribut-atribut memasuki diagram kartesius IPA langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis.

2.5.7 Analisis dan Pembahasan

Analisis dan Pembahasan dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mengenai penyebab permasalahan kualitas pelayanan dan nantinya digunakan sebagai strategi perancangan usulan perbaikan yang nantinya berguna sebagai peningkatan kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Harapan Bunda.

2.5.8 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan ditarik berdasarkan analisis data dari permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diberikan usulan dan saran yang bisa diterapkan oleh Klinik Pratama Harapan Bunda dalam upaya untuk meningkatkan atau mengevaluasi kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Data diolah melalui program *software IBM SPSS Statistic* versi 25 dengan data 46 responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan $\leq 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid, dan jika dikorelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan diatas $\geq 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut valid (Janna & Herianto, 2021).

Tabel 1. Uji validitas Persepsi dan Harapan

No	Item Pertanyaan	R hitung Persepsi	R hitung Harapan	R tabel
Tangible (Bukti Fisik)				
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan klinik	0,358	0,332	0,297
2	Penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih	0,432	0,494	0,297
3	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (kursi, tv, wifi, kipas angin, kantin, tempat ibadah dll)	0,300	0,597	0,297
4	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan diklinik	0,326	0,646	0,297
5	Kendaraan untuk mengantar pulang pasien	0,373	0,590	0,297
6	Klinik menyediakan tempat kritik dan saran	0,329	0,627	0,297
7	Klinik memiliki peralatan kesehatan yang lengkap, bersih dan layak digunakan	0,433	0,530	0,297
8	Area tempat parkir yang luas, aman dan nyaman	0,319	0,514	0,297
Reliability (Kehandalan)				
9	Perawat memberitahu kepada pasien tentang petunjuk cara meminum obat	0,411	0,339	0,297
10	Kesigapan dokter melakukan pemeriksaan pasien dengan teliti dan menyeluruh	0,365	0,424	0,297
11	Jadwal layanan kesehatan dijalankan dengan tepat	0,435	0,477	0,297
12	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan pemeriksaan dilakukan	0,515	0,430	0,297
13	Layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat	0,333	0,456	0,297
Responsiveness (Daya Tanggap)				
14	Kesigapan tenaga medis dalam menerima keluhan dari pasien	0,351	0,329	0,297
15	Tenaga medis melakukan tindakan dengan cepat dan tepat	0,431	0,298	0,297
16	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	0,344	0,491	0,297
Assurance (Jaminan)				
17	Keahlian dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien	0,361	0,364	0,297

18	Keahlian dan kemampuan dokter dan perawat dalam melakukan pekerjaannya	0,329	0,327	0,297
19	Tenaga medis menguasai segala informasi tentang pelayanan yang ada diklinik	0,479	0,475	0,297
20	Jaminan keamanan pelayanan (barang yang tertinggal)	0,350	0,439	0,297
21	Kemudahan dalam melakukan proses pembayaran	0,308	0,384	0,297
Empathy (Empati)				
22	Tenaga medis memberikan perhatian khusus seperti (ucapan selamat datang, terima kasih, semoga lekas sembuh terhadap pasien dll)	0,413	0,436	0,297
23	Perhatian mengenai keluhan pasien	0,327	0,395	0,297
24	Tenaga medis memberikan layanan kepada pasien tanpa melihat status sosial pasien	0,324	0,479	0,297
25	Tenaga medis mengutamakan kepentingan pasien	0,346	0,447	0,297

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Ono, 2020). Instrument yang digunakan dalam variabel tersebut dikatakan handal jika memiliki *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ (Anggraini et al., 2022).

Tabel 2. Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi dan Harapan Pelanggan

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Persepsi	0,710	25
Harapan	0,834	25

3.3 Perhitungan Data SERVQUAL

Pengukuran metode *SERVQUAL* digunakan untuk mempetimbangkan nilai *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Perhitungan *gap* tersebut diperoleh melalui rata-rata nilai tingkat harapan dikurangi dengan rata-rata nilai tingkat kinerja pelayanan. Pada perhitungan *SERVQUAL* ini menggunakan 5 dimensi yang berbeda (Gloriano & Nugraha, 2022).

Tabel 3. Perhitungan *Gap* dan *Ranking* Seluruh Dimensi

No	Item Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap	Ranking
Tangible (Bukti Fisik)					
1	T1	4,239	4,522	-0,283	8
2	T2	4,065	3,587	0,478	25
3	T3	2,630	4,457	-1,826	2
4	T4	4,109	4,065	0,043	18
5	T5	4,261	4,413	-0,152	10
6	T6	2,717	4,087	-1,370	4
7	T7	4,413	4,413	0,000	17

8	T8	2,370	3,978	-1,609	3
Reliability (Kehandalan)					
9	REL1	4,370	4,457	-0,087	13
10	REL2	4,457	4,283	0,174	21
11	REL3	4,261	4,391	-0,130	11
12	REL4	4,457	4,478	-0,022	15
13	REL5	2,609	4,522	-1,913	1
Responsiveness (Daya Tanggap)					
14	RES1	4,261	4,587	-0,326	6
15	RES2	4,152	3,826	0,326	23
16	RES3	4,587	4,457	0,130	20
Assurance (Jaminan)					
17	A1	4,457	4,500	-0,043	14
18	A2	4,391	4,500	-0,109	12
19	A3	4,587	4,348	0,239	22
20	A4	4,500	4,435	0,065	19
21	A5	2,478	2,043	0,435	24
Empathy (Empati)					
22	E1	4,065	4,087	-0,022	15
23	E2	4,022	4,348	-0,326	6
24	E3	4,326	4,609	-0,283	8
25	E4	4,043	4,478	-0,435	5
Rata-rata		3,953	4,235		

Data *ranking gap* keseluruhan 5 dimensi didapatkan melalui perhitungan keseluruhan *gap* yang ada lalu dihitung menggunakan rata-rata dan didapatkan nilai *gap* mulai dari yang tertinggi hingga terendah. Nilai *gap* yang tertinggi yaitu terletak pada atribut REL5, T3, T8, T6 dan E4 sedangkan nilai *gap* terendah yaitu terletak pada atribut T2.

Setelah menggunakan pelayanan yang diberikan, konsumen akan membandingkan harapan dan persepsi mereka tentang pelayanan tersebut. Pembandingan ini disebabkan karena adanya *gap* atau kesenjangan yang terjadi antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen. Suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dan penyampaianannya setidaknya sama dengan persepsi dan harapan konsumen, maka dari itu digunakan rumus sebagai berikut:

$$Kualitas\ Layanan = \frac{Persepsi}{Harapan} \dots(2)$$

Apabila $(Q) = 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Jika $(Q) \leq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan yang ada belum bisa dikatakan baik atau belum sesuai harapan pelanggan dan apabila $(Q) \geq 1$, maka kualitas

pelayanan dapat dikatakan baik dan perlu dipertahankan (Thomas Stefanus Kaihatu, 2008).

Tabel 4. Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Q (P/E)
1	<i>Tangible</i>	3,601	4,190	-0,590	0,859
2	<i>Reliability</i>	4,030	4,426	-0,396	0,911
3	<i>Responsiveness</i>	4,333	4,290	0,043	1,010
4	<i>Assurance</i>	4,083	3,965	0,117	1,030
5	<i>Empathy</i>	4,114	4,380	-0,266	0,939
Rata-rata		4,032	4,250	-0,218	0,950

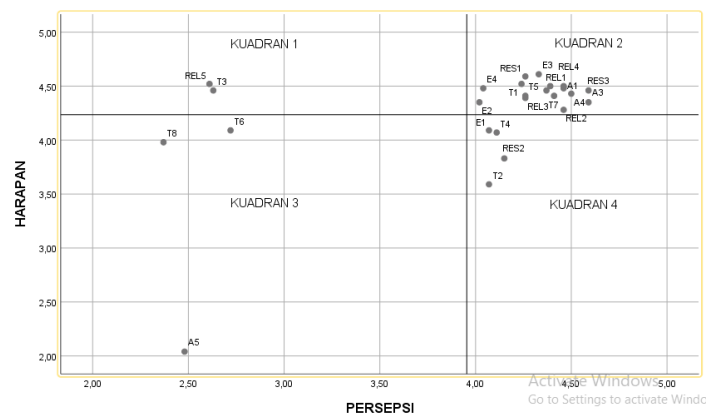
3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah didapatkan nilai rata-rata dari perhitungan kualitas pelayanan terhadap 5 dimensi, langkah selanjutnya yaitu menganalisis *importance performance analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut yang berada dikuadran I, II, III dan IV berdasarkan tingkat persepsi dan harapan. Sebelum melakukan analisa hal yang perlu dilakukan adalah mengetahui tingkat persepsi (X) dan tingkat harapan (Y) yang didapatkan dari hasil rata-rata tingkat persepsi dan harapan.

Tabel 5. Letak Kuadran Seluruh Atribut

Dimensi	Atribut	Pertanyaan	Gap	Kuadran
<i>Tangible</i>	T1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan klinik	-0,283	II
	T2	Penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih	0,478	IV
	T3	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (kursi, tv, wifi, kipas angin, kantin, tempat ibadah dll)	-1,826	I
	T4	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan diklinik	0,043	IV
	T5	Kendaraan untuk mengantar pulang pasien	-0,152	II
	T6	Klinik menyediakan tempat kritik dan saran	-1,370	III
	T7	Klinik memiliki peralatan kesehatan yang lengkap, bersih dan layak digunakan	0,000	II
	T8	Area tempat parkir yang luas, aman dan nyaman	-1,609	III
<i>Reliability</i>	REL1	Perawat memberitahu kepada pasien tentang petunjuk cara meminum obat	-0,087	II
	REL2	Kesigapan dokter melakukan pemeriksaan pasien dengan teliti dan menyeluruh	0,174	II
	REL3	Jadwal layanan kesehatan dijalankan dengan tepat	-0,130	II
	REL4	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan pemeriksaan dilakukan	-0,022	II
	REL5	Layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat	-1,913	I
<i>Responsiveness</i>	RES1	Kesigapan tenaga medis dalam menerima keluhan dari pasien	-0,326	II

	RES2	Tenaga medis melakukan tindakan dengan cepat dan tepat	0,326	IV
	RES3	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	0,130	II
Assurance	A1	Keahlian dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien	-0,043	II
	A2	Keahlian dan kemampuan dokter dan perawat dalam melakukan pekerjaannya	-0,109	II
	A3	Tenaga medis menguasai segala informasi tentang pelayanan yang ada diklinik	0,239	II
	A4	Jaminan keamanan pelayanan (barang yang tertinggal)	0,065	II
	A5	Kemudahan dalam melakukan proses pembayaran	0,435	III
Empathy	E1	Tenaga medis memberikan perhatian khusus seperti (ucapan selamat datang, terima kasih, semoga lekas sembuh terhadap pasien dll)	-0,022	IV
	E2	Perhatian mengenai keluhan pasien	-0,326	II
	E3	Tenaga medis memberikan layanan kepada pasien tanpa melihat status sosial pasien	-0,283	II
	E4	Tenaga medis mengutamakan kepentingan pasien	-0,435	II



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

3.4.1 Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran I disebut daerah prioritas utama yang harus dibenahi, karena atribut-atribut tersebut yang dinilai sangat penting oleh konsumen sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

Tabel 6. Atribut Kuadran I Prioritas Utama

Atribut	Pertanyaan
T3	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (kursi, tv, wifi, kipas angin, kantin, tempat ibadah dll)
REL5	Layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat

3.4.2 Kuadran 2 (Pertahankan Kinerja)

Kuadran II disebut sebagai daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan pengguna jasa atau konsumen.

Tabel 7. Atribut Kuadran II Pertahankan Kinerja

Atribut	Pertanyaan
T1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan klinik
T5	Kendaraan untuk mengantar pulang pasien
T7	Klinik memiliki peralatan kesehatan yang lengkap, bersih dan layak digunakan
REL1	Perawat memberitahu kepada pasien tentang petunjuk cara meminum obat
REL2	Kesigapan dokter melakukan pemeriksaan pasien dengan teliti dan menyeluruh
REL3	Jadwal layanan kesehatan dijalankan dengan tepat
REL4	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan pemeriksaan dilakukan
RES1	Kesigapan tenaga medis dalam menerima keluhan dari pasien
RES3	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
A1	Keahlian dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit pasien
A2	Keahlian dan kemampuan dokter dan perawat dalam melakukan pekerjaannya
A3	Tenaga medis menguasai segala informasi tentang pelayanan yang ada diklinik
A4	Jaminan keamanan pelayanan (barang yang tertinggal)
E2	Perhatian mengenai keluhan pasien
E3	Tenaga medis memberikan layanan kepada pasien tanpa melihat status sosial pasien
E4	Tenaga medis mengutamakan kepentingan pasien

3.4.3 Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini dinilai masih kurang penting bagi pengguna jasa atau konsumen dan kualitas kinerja biasa-biasa saja. Atribut ini memiliki pengaruh minim terhadap yang dirasakan oleh konsumen.

Tabel 8. Atribut Kuadran III Prioritas Rendah

Atribut	Pertanyaan
T6	Klinik menyediakan tempat kritik dan saran
T8	Area tempat parkir yang luas, aman dan nyaman
A5	Kemudahan dalam melakukan proses pembayaran

3.4.4 Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran IV disebut daerah berlebihan. Karena daerah ini dinilai berlebihan dalam

pelaksanaannya. Disebabkan karena pengguna jasa atau konsumen menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik.

Tabel 9. Atribut Kuadran IV Berlebihan

Atribut	Pertanyaan
T2	Penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih
T4	Kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan diklinik
RES2	Tenaga medis melakukan tindakan dengan cepat dan tepat
E1	Tenaga medis memberikan perhatian khusus seperti (ucapan selamat datang, terima kasih, semoga lekas sembuh terhadap pasien dll)

3.5 Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan diberikan kepada perusahaan untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan yang ada di Klinik Pratama Harapan Bunda. Usulan perbaikan ini diberikan berdasarkan pertimbangan dan pengolahan data menggunakan metode *Servqual* dan penerapan *Importance-Performance Analysis* dengan alat bantu kuesioner yang berjumlah 46 responden dan diolah menggunakan *software IBM SPSS Statistic* versi 25. Usulan perbaikan ini menggunakan alternatif solusi perbaikan atribut yang berada dikuadran I dan III.

3.5.1 Perbaikan Atribut

Perbaikan atribut merupakan bentuk usulan perbaikan terhadap atribut pertanyaan yang memasuki kuadran I dan III yang ada pada diagram kartesius IPA. Kemudian perlu dilakukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas yang berada pada Klinik Pratama Harapan Bunda.

3.5.1.1 Kuadran I (Prioritas Utama)

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *Servqual* dan penerapan *Importance-Performance Analysis*, didapatkan 2 atribut yang memasuki kuadran I yaitu atribut (T3) dan (REL5) dan solusi usulan perbaikan.

Tabel 10. Usulan Perbaikan Atribut Kuadran I Prioritas Utama

Atribut	Pertanyaan	Solusi
T3	Kelengkapan fasilitas ruang tunggu (kursi, tv, wastafel, wifi, kipas angin, kantin, tempat ibadah dll)	Melakukan penambahan fasilitas peningkatan kursi didalam ruangan klinik. Hal ini sangat penting karena saat jumlah pasien bertambah atau mengalami peningkatan tempat untuk menunggu pemeriksaan dan pengambilan obat

		terpenuhi dan cukup sehingga pasien merasa nyaman. Kemudian menambahkan fasilitas kantin di area sekitar klinik dan melakukan pemeliharaan untuk setiap fasilitas yang ada, hal ini sangat penting karena kantin merupakan fasilitas penting bagi pasien yang sedang melakukan rawat inap maupun sedang berobat, fasilitas kantin mempermudah konsumen untuk membeli kebutuhan mereka dengan akses yang lebih dekat. Kemudian pemeliharaan seperti pembersihan wastafel dan kipas, hal ini sangat penting karena dengan adanya fasilitas yang bersih dan wangi konsumen akan merasa puas dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh klinik.
REL5	Layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat	Melakukan pengadaan nomor antrian secara digital. Dengan menggunakan nomor antrian secara manual membuat pengunjung klinik merasa kebingungan dan kesalahan dalam melakukan pengantrian. Dengan adanya mesin antrian secara digital membuat konsumen mengantri menjadi lebih nyaman, kemudian meminimalisir kesalahan antrian dan dapat memantau urutan nomor antrian dengan jelas. Tidak hanya itu dengan adanya mesin antrian secara digital memudahkan pengunjung memilih pelayanan mana yang mereka butuhkan dan kemudian mencetak tiket nomor antrian.

3.5.1.2 Kuadran III (Prioritas Rendah)

Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *servqual* dan penerapan *Importance-Performance Analysis*, terdapat 3 atribut yang memasuki kuadran III yaitu (T6), (T8), (A5) dan didapatkan solusi usulan perbaikan.

Tabel 11. Usulan Perbaikan Atribut Kuadran III Prioritas Rendah

Atribut	Pertanyaan	Solusi
T6	Klinik menyediakan tempat kritik dan saran	Melakukan penambahan wadah atau tempat kritik dan saran di setiap sudut tertentu, hal ini harus diterapkan karena dengan adanya tempat kritik dan saran menambahkan masukan-masukan yang diberikan oleh konsumen, sehingga konsumen tidak mengeluh antar sesama konsumen atau dengan tenaga kesehatan yang ada di klinik. Kemudian setelah adanya tempat kritik dan

		saran masukan – masukan yang diberikan oleh konsumen nantinya dapat diterapkan dan dijadikan bahan evaluasi bagi klinik.
T8	Area tempat parkir yang luas, aman dan nyaman	Melakukan penambahan CCTV dan tukang parkir, dengan tidak adanya tukang parkir membuat konsumen kebingungan untuk memparkiran kendaraannya terutama mobil, selain itu konsumen melakukan parkir sembarangan seperti di jalan. Dengan adanya tukang parkir membuat tempat parkir klinik menjadi lebih aman, rapi dan tertata. Kemudian dengan adanya penambahan CCTV dapat memantau dan merekam aktivitas yang beresiko terhadap keselamatan publik. Jika terjadi kehilangan barang dan kerusakan kendaraan, CCTV memberi titik terang untuk detail kejadian. Hal ini harus diterapkan oleh pihak klinik, melakukan penambahan CCTV dan tukang parkir merupakan fasilitas yang harus diterapkan agar konsumen yang berkunjung diklinik merasa aman dan nyaman.
A5	Kemudahan dalam melakukan proses pembayaran	Melakukan penambahan pembayaran secara virtual atau melalui edisi. Dengan menyediakan fasilitas melakukan pembayaran <i>only cash</i> membuat konsumen merasa kesusahan dalam melakukan pembayaran <i>non-tunai</i> . Hal ini perlu diterapkan karena dengan adanya pembayaran virtual memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran <i>non-tunai</i> dan keamanan lebih terjamin. Pembayaran secara virtual dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja selain itu pengguna tidak perlu susah payah menyimpan atau mengkonfirmasi bukti pembayaran.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* yang dilakukan pada Klinik Pratama Harapan Bunda, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Harapan Bunda dapat dikatakan belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas layanan (Q)

≤ 1 . Pada pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* terdiri dari 25 atribut pertanyaan dan 5 dimensi yang diolah dan didapatkan *gap* setiap dimensi. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai kualitas layanan sebesar 0,859, Dimensi *Reliability* (kehandalan) memiliki nilai kualitas layanan sebesar 0,911, Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai kualitas layanan sebesar 1,010, Dimensi *Assurance* (jaminan) memiliki nilai kualitas layanan sebesar 1,030, Dimensi *Emphaty* (empati) memiliki nilai kualitas layanan sebesar 0,939. Setelah didapatkan nilai kualitas pelayanan tiap dimensi selanjutnya data diolah untuk menerima rata – rata keseluruhan dimensi dan hasil yang didapatkan yaitu sebesar 0,950, hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan pada Klinik Pratama Harapan Bunda perlu adanya evaluasi dan perbaikan.

2. Setelah dilakukan pengolahan data kualitas layanan langkah selanjutnya dilakukan analisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius terhadap 25 butir atribut pertanyaan yang berada pada 5 dimensi yang berbeda. Beberapa atribut yang menjadi prioritas utama diadakan evaluasi dan perbaikan adalah atribut yang memasuki kuadran I. Atribut yang memasuki kuadran I adalah (T3) kelengkapan fasilitas ruang tunggu (kursi, tv, wastafel, wifi, kipas angin, kantin, tempat ibadah dll) dan (REL5) layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat. Dari 25 butir atribut yang memiliki nilai *gap* paling tinggi adalah atribut (REL5) layanan pendaftaran, pemeriksaan dan pengambilan obat pada pasien yang cepat dan tepat dengan nilai *gap* sebesar -1,913. Sedangkan atribut yang memiliki nilai *gap* terkecil adalah (T2) penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih dengan nilai *gap* sebesar 0,478.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan yang telah dilakukan, adapun saran yang diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk Klinik Pratama Harapan Bunda sebaiknya melakukan evaluasi dan perbaikan terutama pada kuadran I (prioritas utama) yaitu atribut (T3) dan (REL5). Kemudian pada kuadran III (prioritas rendah) yaitu atribut (T6), (T8) dan (A5). Pihak klinik sebaiknya melakukan perawatan fasilitas dan evaluasi perbaikan secara berkala, seperti membersihkan kipas angin, wastafel agar

konsumen merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh Klinik Pratama Harapan Bunda.

2. Untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pihak Klinik Pratama Harapan Bunda, disarankan untuk menambahkan beberapa fasilitas pelayanan yang belum ada untuk kantin, penambahan karyawan untuk tukang parkir, penambahan CCTV, penambahan nomor antrian secara digital, penambahan biaya pembayaran secara virtual atau non-tunai. Selain itu penyediaan tempat kotak kritik dan saran yang isinya berupa keluhan atau pujian dari konsumen yang sedang berobat maupun rawat inap, sehingga konsumen akan memiliki kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Harapan Bunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M., & Zalika, Z. (2023). Isu Persaingan Industri Pelayanan Kesehatan Indonesia: Tantangan dan “Perisai” Pengawasan KPPU. *Jurnal Persaingan Usaha*, 3(1), 5–18. <https://doi.org/10.55869/kppu.v3i1.89>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Fipiana, W. I., Harminto, & Lusia, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Ismoerida, & Puspitasari, Y. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Klinik Mega Kartika. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 07(2), 15.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>

- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Rahmawati, N. W. (2021). Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(3), 472. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i3.6456>
- Thomas Stefanus Kaihatu. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), pp.66-83. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16793>
- Utami, D. T., Ahmad, H., Hilmy, M. R., & Rumah, A. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(2), 2615–8337.
- Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population A. *Integrasi*, 8(1), 32–39.
- Wowor, H., Liando, D. M., & Rares, J. (2016). Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.