

# Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Oleh:

Mohammad Misbachul Munir,

Wiwik Sulistiyowati

Progam Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2023

# Pendahuluan

- Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan pada masyarakat.
- Puskesmas berkewajiban untuk memberikan edukasi dan fasilitas kesehatan kepada masyarakat.
- Penunjang tercapainya hal tersebut salah satunya adalah menjaga tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas kepada masyarakat pada taraf memuaskan tiap periodenya.
- Untuk menilai seberapa kompetennya tingkat kualitas layanan pada puskesmas, pada penelitian ini digunakan 3 metode yang memberikan keluaran sebagai penilaian kualitas pelayanan.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

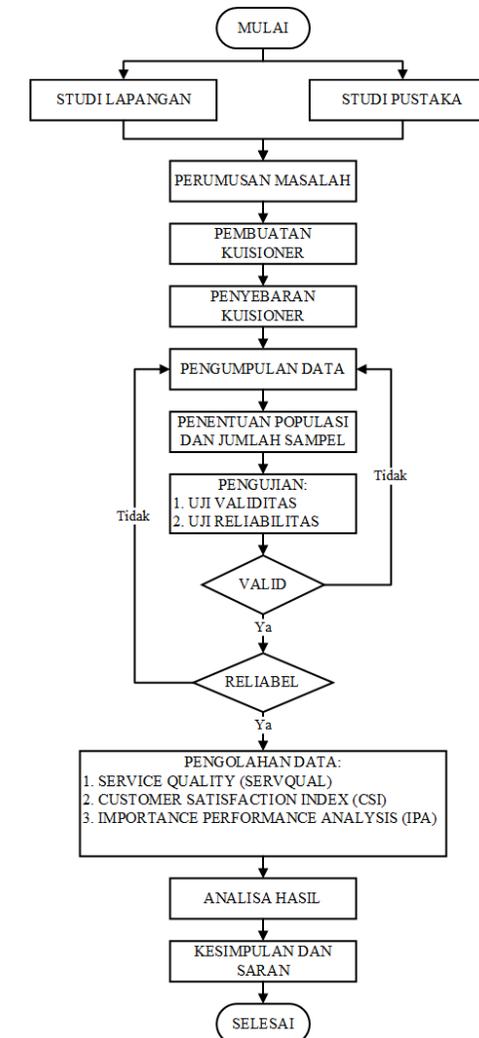
Adapun masalah yang akan dibahas dengan latar belakang yang telah diangkat adalah sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas?
- Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas?
- Rekomendasi apa yang dapat diberikan guna menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik bagi puskesmas?

# Metode

**Metode Kuantitatif**, pada proses ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data kuesioner yang akan dibagikan kepada pengunjung puskesmas maupun wawancara kepada pihak puskesmas tentang kualitas pelayanan di puskesmas Kepadangan ini.

**Metode Kualitatif**, pada proses ini dilakukan dengan survei literatur yang terkait dengan pengukuran kualitas secara naratif. Pada kajian yang dilakukan ditetapkan 3 metode yang akan dipakai yaitu Servqual, CSI, dan IPA.



# Hasil

## UJI DATA

### VALIDITAS

Dari uji validitas data pada tingkat harapan dan tingkat kinerja didapat nilai R hitung secara keseluruhan lebih dari > R tabel, dengan demikian dapat dikatakan data butir pertanyaan kuesioner adalah valid.

### RELIABILITAS

Hasil uji reliabilitas tingkat harapan (0,91) dan tingkat kepentingan (0,898) dengan total 150 responden dan 19 butir pertanyaan memiliki nilai cronbach's alpha > 0,600, dengan demikian dapat dikatakan butir pertanyaan memiliki kestabilan yang baik.

# Hasil

## METODE SERVQUAL

**Rumus matematis untuk mencari gap (tingkat kepuasan) adalah sebagai berikut:**

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kualitas Pelayanan (Quality of Service)

P = Persepsi/ Kinerja (Perceived Service)

E = Harapan (Expected Service)

Contoh Perhitungan (Tangibles atribut no 01):

$$3,113 - 2,920 = -0,193$$

# Hasil

Dimensi	No.	Atribut	Mean		Gap	Ranking
			Harapan	Kinerja		
Tangibles (Bukti Fisik)	1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	3.1133	2.9200	-0.1933	11
	2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	3.0733	2.9533	-0.1200	5
	3	Sarana dan prasarana puskesmas yang memadai	2.9000	2.8000	-0.1000	2
	4	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	2.9600	2.7933	-0.1667	10
Rata-Rata			3.0117	2.8667	-0.1450	
Empathy (Empati)	1	Para Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	3.2333	2.7733	-0.4600	18
	2	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pasien	3.1733	2.9467	-0.2267	13
	3	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada pasien	3.1133	2.9800	-0.1333	8
	4	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	3.1400	3.0200	-0.1200	5
Rata-Rata			3.1650	2.9300	-0.2350	
Reliability (Kehandalan)	1	Karyawan mampu melayani pasien dengan cepat dan tepat	3.2667	2.7533	-0.5133	19
	2	Karyawan disiplin dalam ketepatan waktu pelayanan	3.1667	3.0400	-0.1267	7
	3	Karyawan dapat diandalkan dalam membantu menyelesaikan masalah administrasi	3.0467	2.7667	-0.2800	15
Rata-Rata			3.1600	2.8533	-0.3067	
Responsiveness (Daya Tanggap)	1	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	3.0133	2.8933	-0.1200	4
	2	Puskesmas mampu memberikan pembinaan/arahan atas bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang	3.1933	2.9133	-0.2800	14
	3	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	3.0067	2.9800	-0.0267	1
Rata-Rata			3.0711	2.9289	-0.1422	
Assurance (Kepastian)	1	Pasien merasa aman dan nyaman saat di Puskesmas	3.0800	2.8600	-0.2200	12
	2	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pasien	3.1000	2.9667	-0.1333	8
	3	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pasien	3.1200	2.7667	-0.3533	17
	4	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	2.8533	2.7400	-0.1133	3
	5	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	3.1867	2.8933	-0.2933	16
Rata-Rata			3.0680	2.8453	-0.2227	

# Hasil

## METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX

**Rumus matematis untuk mencari weight factor dan weight score adalah sebagai berikut:**

$$WF = (\text{Rata-rata harapan} / \text{Total rata-rata harapan}) \times 100\%$$

$$WF = (3,11 / 58,74) \times 100\%$$

$$WF = 5,30\%$$

$$WS = WFi \times MSS (\text{Rata-rata kinerja})$$

$$WS = 5,30 \times 2,92$$

$$WS = 15,48$$

# Hasil

No	Atribut	Rata-rata Harapan	WF	Rata-rata Kinerja	WS
1	X_1	3.11	5.30%	2.92	15.48
2	X_2	3.07	5.23%	2.95	15.45
3	X_3	2.9	4.94%	2.8	13.82
4	X_4	2.96	5.04%	2.79	14.08
5	X_5	3.23	5.50%	2.77	15.27
6	X_6	3.17	5.40%	2.95	15.92
7	X_7	3.11	5.30%	2.98	15.79
8	X_8	3.14	5.35%	3.02	16.14
9	X_9	3.27	5.56%	2.75	15.31
10	X_10	3.17	5.39%	3.04	16.39
11	X_11	3.05	5.19%	2.77	14.35
12	X_12	3.01	5.13%	2.89	14.84
13	X_13	3.19	5.44%	2.91	15.84
14	X_14	3.01	5.12%	2.98	15.25
15	X_15	3.08	5.24%	2.86	15
16	X_16	3.1	5.28%	2.97	15.66
17	X_17	3.12	5.31%	2.77	14.7
18	X_18	2.85	4.86%	2.74	13.31
19	X_19	3.19	5.43%	2.89	15.7
Total					288.29

# Hasil

## METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Rumus matematis untuk menentukan nilai sumbu X dan Y pada diagram kartesius adalah sebagai berikut:

$X = \text{Total rata-rata harapan} / \text{total atribut}$

$$X = 58,74 / 19$$

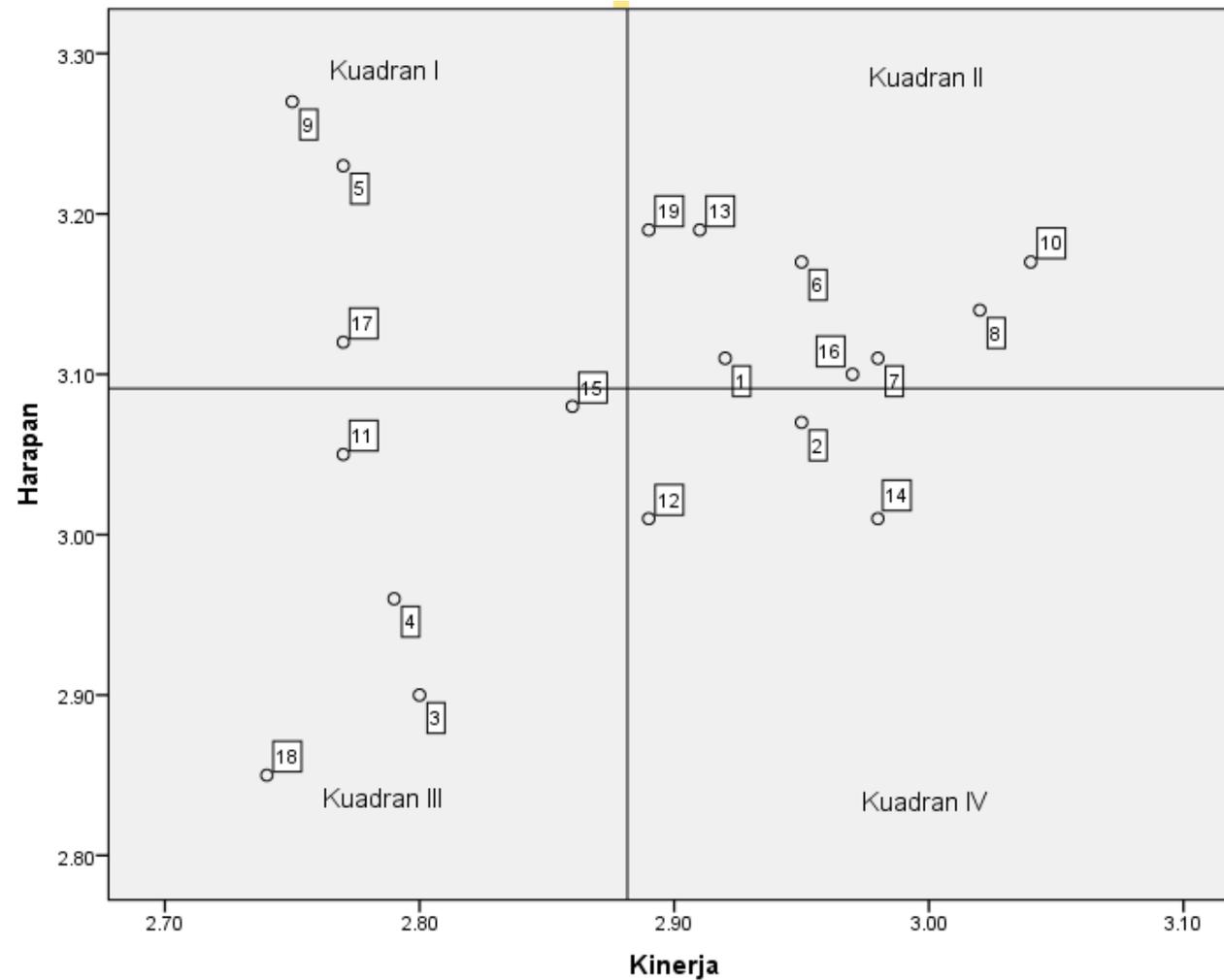
$$X = 3,09$$

$Y = \text{Total rata-rata kinerja} / \text{total atribut}$

$$Y = 54,76 / 19$$

$$Y = 2,88$$

# Hasil



# Pembahasan Servqual

kinerja dari kualitas pelayanan yang memiliki nilai gap paling besar adalah 2 atribut dari dimensi reliability, 2 atribut dari assurance, dan 1 atribut dari empathy. Dari hasil tersebut diharapkan perusahaan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memprioritaskan pada:

1. Kemampuan karyawan dalam melayani pasien dengan cepat dan tepat
2. Komunikasi karyawan dengan pelanggan
3. Perlakuan sopan dan keramahan karyawan pada pelanggan
4. Meningkatkan kepercayaan pelanggan pada pelayanan
5. Pengetahuan karyawan tentang alur administrasi

# Pembahasan CSI

Dari perhitungan weight factor dan weight score pada metode CSI maka didapat indeks kepuasan secara keseluruhan pada kualitas layanan puskesmas Kepadangan dengan nilai 72,07% dan masuk pada level 2 yang memiliki nilai gap antara 66%-80% dan secara keseluruhan pelanggan dari puskesmas Kepadangan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

# Pembahasan IPA

Kuadran I (Tingkatkan kinerja), atribut yang berada pada kuadran ini berjumlah 3 atribut yang mengartikan bahwa ada 3 atribut dari perusahaan yang harus diperhatikan dan diberikan alokasi sumberdaya yang memadai dengan harapan agar 3 atribut yang berada pada kuadran ini mampu untuk memberikan peningkatan kualitas yang diharapkan.

No.	Atribut
9	Karyawan mampu melayani pasien dengan cepat dan tepat
5	Para Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien
17	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pasien

# Temuan Penting Penelitian

Tingkat kepuasan pelanggan puskesmas dilihat pada hasil Customer Satisfaction Index (CSI)<sup>1</sup>. Nilai tersebut masuk pada kategori level 2 atau pada gap antara 66%-80% dan secara keseluruhan pelanggan dari puskesmas merasa puas oleh kualitas layanan yang diberikan.

# Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan nilai dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan puskesmas yang kemudian akan menjadi acuan untuk perbaikan kualitas pelayanan kedepan. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan dampak yang baik bagi citra puskesmas terhadap pandangan masyarakat karena kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

# Referensi

- 1) Julianto, Pebi. 2019. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci". Jurnal Administrasi Nusantara. Jambi: STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh. Vol.02, No.01. Halaman: 42-58.
- 2) Djafri, Novianty. 2018. "Manajemen Pelayanan (Berkas Revolusi Mental)". Gorontalo: Ideas Publishing.
- 3) Labaso, Syahrial. 2018. "Penerapan Marketing Mix Sebagai Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Di MAN 1 Yogyakarta". Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Vol.03, No.02. Halaman: 289-311.
- 4) Ulumiyah, Nurul Hidayatul. 2018. "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas". Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. PERSAKMI Jawa Timur, Indonesia. Vol.06, No.02. Halaman: 149-155.
- 5) Syahlina, Maya, Nasib. 2019. "Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas dan Pelayanan". Medan: Politeknik Unggul LP3M, Fakultas Manajemen Pemasaran, Program Studi Akuntansi. Vol.12, No.01. Halaman: 51-57.
- 6) Lubis, Fitriani Surayya, dkk. 2019. "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structuran Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru". Jurnal Sains, Teknologi dan Industri. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri. Vol.16, No.02. Halaman: 25-31.
- 7) Chandra, Teddy, Devy Novia. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Optik "Jakarta" Pekanbaru". Jurnal Ilmiah Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia. Vol.07, No.02. Halaman: 125-139.
- 8) Irawan, Beny. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL)". Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF). Deli Serdang: Istitut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam. Vol.03, No.01. Halaman: 58-64.
- 9) Haeradi, Abdul Rahmadan, Dkk. 2022. "Analisis Aplikasi MFIN Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Mandala Multifinance, TBK dengan Framework Customer Satisfaction Index (CSI)". Jurnal Indonesia Sosial Teknologi. Balikpapan: STMIK Borneo Internasional. Vol.03, No.01. Halaman: 87-102.
- 10) Wahab, Abdul. 2021. "Sampling dalam Penelitian Kesehatan". Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan. Makassar: Universitas Muslim Indonesia. Vol.04, No.01. Halaman: 38-99.
- 11) Lukita, Chandra, Sudadi Pranata, Kiran Agustin. 2019. "Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi pada Mahasiswa di Cirebon". Jurnal DIGIT. Cirebon: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer CIC Cirebon. Vol.09, No.02. Halaman: 167-177.
- 12) Phienenda, Yunita, Dkk. 2018. "Analisa Harapan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan InFlight Meal Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia". Jurnal Perhotelan dan Manajemen Jasa. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya, Fakultas Ekonomi, Program Manajemen Perhotelan. Vol.06, No.02. Halaman: 308-317.
- 13) Prananda, yandra, dkk. 2019. "Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan". Jurnal OPSI. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Fakultas Teknik Industri, Jurusan Teknik Industri. Vol.12, No.01. Halaman: 01-11.
- 14) Prawira, M. Yudha, dkk. 2019. "Pengaruh Iklan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Persepsi Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Café Coffee Time And Seafood Pematangsiantar". Jurnal Manajemen. Pematangsiantar: STIE Sultan Agung, Program Studi Manajemen. Vol.05. No.02. Halaman: 48-60.
- 15) Ramadhan, Fhirman, dkk. 2021. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibnu Kabupaten Bandung". Jurnal Administrasi Negara. Bandung: Universitas Padjadjaran, Faculty of Social and Political Sciences, Department of Public Administration. Vol.12, No.02. Halaman: 58-63.
- 16) Satria. 2019. "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL". Jurnal Kilat. Bekasi: STMIK Bani Saleh, Program Studi Sistem Informasi. Vol.08, No.01. Halaman: 52-64.
- 17) Sipayung, Tuahman, Bobby Syahreza. 2021. "Analisis Persepsi Konsumen Tentang Atribut Produk Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone OPPO (Studi Kasus Pada Toko TIA Ponsel Di Kota Pematangsiantar)". Jurnal Ekonomi. Pematangsiantar: Universitas Simalungun, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Vol.03, No.01, Halaman: 01-14.
- 18) Sudirman, Acai, Dkk. 2020. "Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek". Jurnal Pemasaran Kompetitif. Banten: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung. Vol.03, No.03. Halaman: 66-76.

