

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT BANGLI MEDIKA CANTI DITINJAU  
DARI KUALITAS PELAYANAN**

Ni Kadek Suci Ariska<sup>1</sup>  
Made Mulia Handayani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia  
e-mail : [sucikim94@gmail.com](mailto:sucikim94@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai, Bali, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti ditinjau dari kualitas pelayanan dan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Jumlah sampel ditentukan dengan Rumus Slovin sebanyak 98 pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance-Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti berada pada kriteria puas dan atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah atribut fasilitas penunjang pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Rumah Sakit*

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of satisfaction of inpatients at Bangli Medika Canti Hospital in terms of service quality and to identify priority attributes to be improved in inpatients at Bangli Medika Canti Hospital. The number of samples was determined by Slovin Formula as many as 98 inpatients at Bangli Medika Canti Hospital. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance-Analysis (IPA) methods. The results showed that the level of satisfaction of inpatients at Bangli Medika Canti Hospital was in satisfied criteria and priority attributes to be improved were attributes of supporting facilities in inpatients of Bangli Medika Canti Hospital.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction and Hospital*

## PENDAHULUAN

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler dan Keller, 2009). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), dan jaminan (*assurance*) (Zeithaml et.al dalam Kotler (2006)). Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa baik, maka akan dapat dicapai kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen menunjukkan sikap keseluruhan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut, (Suprpti, 2010). Lima dimensi utama untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: *Price* (Harga), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Product Quality* (Kualitas Produk), *Emotional Factor* (Faktor

Emosional) dan *Efficiency* (Kemudahan) (Irawan, 2007). Dari kelima dimensi tersebut, dalam penelitian ini lebih difokuskan dalam dimensi kualitas pelayanan. Karena berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, permasalahan yang paling banyak di lokasi penelitian adalah mengenai kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Bangli Medika Canti merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Bangli yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Dalam menjalankan aktivitas pelayanannya, Rumah Sakit Bangli Medika Canti juga menemui beberapa masalah terkait kualitas pelayanan. Menurut pendapat konsumen, permasalahan yang ditemui di Rumah Sakit Bangli Medika Canti diantaranya: petugas yang kurang terampil dan cekatan dalam menangani pasien, antrean pendaftaran lama hingga hasil pemeriksaan yang lama, lahan parkir yang kurang memadai, belum tersedianya ATM (Anjungan Tunai Mandiri/*Automated Teller Machine*), ketersediaan kursi di ruang tunggu yang kurang serta penampilan perawat dan petugas yang terkadang kurang rapi. Berikut ini adalah data jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Tahun 2017 dan 2018.

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan**

Tabel 1  
Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Tahun 2017 Dan 2018

Bulan	Jumlah Pasien		Target	Persentase Pencapaian (%)	
	2017	2018		2017	2018
Januari	207	237	350	59,14	67,71
Februari	146	247	350	41,71	70,57
Maret	199	258	350	56,86	73,71
April	193	294	350	55,14	84,00
Mei	190	262	350	54,29	74,86
Juni	206	313	350	58,86	89,43
Juli	185	416	350	52,86	118,86
Agustus	186	366	350	53,14	104,57
September	256	397	350	73,14	113,42
Oktober	226	457	350	64,57	130,57
November	252	405	350	72,00	115,71
Desember	270	420	350	77,14	120,00
<b>Total</b>	<b>2.516</b>	<b>4.072</b>	<b>4.200</b>	<b>59,90</b>	<b>96,95</b>
<b>Rata-rata per bulan</b>	<b>210</b>	<b>339</b>	<b>350</b>		

Sumber: Data Rumah Sakit Bangli Medika Canti, 2019

Berdasarkan data pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti tahun 2017 dan tahun 2018 pada Tabel 1, diperoleh informasi jumlah pasien rawat inap pada tahun 2017 adalah sebanyak 210 pasien dan jumlah pasien rawat inap pada tahun 2018 adalah sebanyak 339 pasien. Secara umum jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti mengalami peningkatan, akan tetapi belum memenuhi target yang ditentukan oleh pihak rumah sakit, yaitu 350 pasien per bulan. Pencapaian pada tahun 2017 sebesar 59,90% dan pencapaian pada tahun 2018 sebesar 96,95%. Selain itu, pihak Rumah Sakit

Bangli Medika Canti juga menyatakan bahwa sebelumnya belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti, sehingga belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan seperti yang telah dikemukakan sebelumnya pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti maka sangat layak dalam penelitian ini diteliti lebih jauh mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti ditinjau dari kualitas pelayanan dan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti.

Desain penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang mana analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik untuk mengetahui keberadaan hubungan suatu variabel penelitian dan kaitannya dengan variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti tahun 2018 sebanyak 4.072 pasien. Penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor

Desain penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang mana analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik untuk mengetahui keberadaan hubungan suatu variabel penelitian dan kaitannya dengan variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti tahun 2018 sebanyak 4.072 pasien. Penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Setiap jawaban

nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut: STP (Sangat Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Penting) = skor 1, TP (Tidak Puas) dan TP (Tidak Penting) = skor 2, CP (Cukup Puas) dan CP (Cukup Penting) = skor 3, P (Puas) dan P (Penting) = skor 4 dan SP (Sangat Puas) dan SP (Sangat Penting) = skor 5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu:

### **Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI)**

CSI ini diukur dengan menggunakan pembobotan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing atribut

Langkah-langkah untuk menghitung CSI antara lain:

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut: STP (Sangat Tidak Puas) dan STP (Sangat Tidak Penting) = skor 1, TP (Tidak Puas) dan TP (Tidak Penting) = skor 2, CP (Cukup Puas) dan CP (Cukup Penting) = skor 3, P (Puas) dan P (Penting) = skor 4 dan SP (Sangat Puas) dan SP (Sangat Penting) = skor 5. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu:

### **Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI)**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan**

CSI ini diukur dengan menggunakan pembobotan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing atribut

Langkah-langkah untuk menghitung CSI antara lain:

Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n : Jumlah responden

Y<sub>i</sub> : Nilai Kepentingan Atribut ke-i

Menentukan *Weight Factors (WF)*:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

MIS<sub>i</sub> = MIS per variabel

$\sum MIS_i$  = Jumlah MIS seluruh variabel

Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n : Jumlah responden

X<sub>i</sub> : Nilai Kepentingan Atribut ke-i

Menentukan *Weight Score (WS)*:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana : HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan (5)

Hasil analisis CSI dikategorikan ke dalam kriteria CSI sebagai berikut :

Tabel 2  
Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Kriteria
1	80% < CSI ≤ 100%	Sangat Puas
2	60% < CSI ≤ 80%	Puas
3	40% < CSI ≤ 60%	Cukup Puas
4	20% < CSI ≤ 40%	Kurang Puas
5	0% < CSI ≤ 20%	Tidak Puas

Sumber: Akbar, 2006.

### Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA)

Langkah-langkahnya adalah dengan menentukan tingkat kesesuaian kepentingan-kepuasan dengan rumus sebagai berikut:

$$Tk_i = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

dimana :

$Tk_i$  = Tingkat kesesuaian responden.

$\bar{X}_i$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}_i$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

Selanjutnya melakukan analisis kuadran dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata kepuasan / *performance*.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata kepentingan / *importance*.

$n$  = Jumlah responden.

Kemudian menentukan rata-rata dari rata-rata seluruh atribut kepentingan dan kepuasan dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut.

$k$  = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Setelah diperoleh titik potong sumbu X dan sumbu Y, dapat dimasukkan ke dalam Diagram Cartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi ke dalam empat kuadran yang masing-masing memiliki tingkat prioritas yang berbeda-beda seperti gambar 1 berikut ini.

Gambar 1  
Diagram Cartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)



Sumber: Martilla dan James dalam Risabella, 2016.

Keempat kuadran tersebut masing-masing memiliki arti sebagai berikut :

**Kuadran I (Prioritas utama):** Kuadran ini memuat atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan responden, namun pada kenyataannya atribut-atribut

tersebut belum sesuai dengan harapan responden (belum memuaskan).

**Kuadran II (Pertahankan prestasi):** Kuadran ini menunjukkan atribut yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap

## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan

sangat penting dan sangat memuaskan. Kuadran III (Prioritas rendah): Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya pelayanan dianggap tidak terlalu istimewa. Kuadran IV (Berlebihan): Kuadran ini menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi responden tetapi layanan yang dirasakan terlalu berlebihan .

### HASIL PENELITIAN

#### *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen adalah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan cara melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa tersebut.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam menghitung CSI adalah menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, *Weight Factors (WF)*, *Mean Satisfaction Score (MSS)*, *Weight Score (WS)* dan menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Hill dalam Amanda, 2016). Hasil perhitungan MIS, WF, MSS dan WS dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3  
Hasil Perhitungan MIS, WF, MSS dan WS

No.	MIS	WF	MSS	WS
1	4,20	5,08	4,01	20,22
2	3,92	4,91	3,89	19,44
3	4,06	5,06	3,70	19,72
4	4,09	4,96	3,95	18,34
5	4,16	5,02	3,98	20,13
6	4,14	5,06	3,89	19,67
7	4,04	5,09	3,86	20,47
8	3,98	4,95	3,81	19,54
9	4,04	4,99	3,85	19,73
10	4,06	4,93	3,94	19,04
11	4,17	4,79	3,90	18,62
12	4,02	4,96	3,96	19,53
13	4,17	5,09	3,99	20,32
14	4,17	5,13	4,02	20,57
15	4,14	5,04	3,90	19,47

16	4,11	4,93	4,01	18,99
17	4,04	4,93	3,98	19,64
<b>No.</b>	<b>MIS</b>	<b>WF</b>	<b>MSS</b>	<b>WS</b>
18	4,20	5,09	3,89	19,86
19	4,05	4,86	3,95	18,52
20	4,13	5,13	3,86	19,95
<b>Jumlah</b>	<b>81,89</b>	<b>100,00</b>	<b>78,34</b>	<b>391,77</b>

Sumber: Olah data SPSS 23.0 for Windows, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat dihitung besarnya CSI sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{391,77}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 78,35 \times 100\%$$

$$CSI = 78,35\%$$

Jadi diperoleh nilai CSI sebesar 78,35%, yang berarti tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti berada pada rentang  $60\% < CSI \leq 80\%$  yang berarti tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti berada pada kriteria puas.

Sementara itu, berdasarkan nilai *Weight Score (WS)* masing-masing atribut, dapat diketahui atribut-atribut yang memiliki nilai *Weight Score (WS)* terendah dari seluruh atribut yang menjadi perhatian utama untuk diperbaiki jika ditinjau dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen sebagai berikut:

Atribut *Tangibles4* : Lahan Parkir

Atribut *Assurance3* : Petugas memiliki pengetahuan luas

Atribut *Reliability3* : Pelayanan efisien (tidak berbelit-belit)

Atribut *Responsiveness4* : Tanggap dalam menangani keluhan

Sedangkan atribut-atribut yang memiliki nilai *Weight Score (WS)* tertinggi dari seluruh atribut yang dinilai telah memuaskan konsumen, ditinjau dari hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut:

Atribut *Responsiveness2* : Tanggap dalam memberi informasi

Atribut *Emphaty3*: Petugas ramah

Atribut *Responsiveness1*: Petugas melayani dengan tanggap

Atribut *Tangibles1*: Ruang Tunggu

***Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan**

Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* (Rangkuti dalam Nugraha dkk, 2014). Langkah-langkah yang dilakukan dalam menentukan IPA

antara lain: menentukan tingkat kesesuaian (TKi) dengan cara membagi rata-rata tingkat kepuasan (Xi) dengan rata-rata tingkat kepentingan (Yi) dan melakukan analisis kuadran. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian kepentingan-kepuasan dapat dilihat pada tabel 4

Tabel 4  
Hasil Perhitungan Tki

No. Atribut	X <sub>i</sub>	Y <sub>i</sub>	Tki (%)
1	4,01	4,20	95,40
2	3,89	3,92	98,00
3	3,70	4,06	91,20
4	3,95	4,09	96,50
5	3,98	4,16	95,60
6	3,89	4,14	93,80
7	3,86	4,04	95,50
8	3,81	3,98	98,00
9	3,85	4,04	98,20
10	3,94	4,06	97,00
11	3,90	4,17	97,10
12	3,96	4,02	98,50
13	3,99	4,17	95,60
14	4,02	4,17	96,30
15	3,90	4,14	94,10
16	4,01	4,11	97,50
17	3,98	4,04	99,30
18	3,89	4,20	94,30
19	3,95	4,05	97,50
20	3,86	4,13	94,60
<b>Jumlah</b>	78,34	81,89	95,66

Sumber: Olah data SPSS 23.0 for Windows, 2019.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh informasi lima atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah sebagai berikut:

Atribut 3 = 91,20 : Fasilitas penunjang

Atribut 6 = 93,80 : Petugas memberikan perhatian secara individu

Atribut 15 = 94,10 : Melayani tepat waktu

Atribut 18 = 94,30 : Merasa aman saat menerima pelayanan

Atribut 20 = 4,60 : Menjamin memberi kepercayaan kepada konsumen

Atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam kualitas pelayanan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti adalah atribut fasilitas penunjang, karena memiliki tingkat kesesuaian paling rendah. Selanjutnya dilakukan analisis kuadran. Sumbu X merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan pasien per atribut pertanyaan, dan sumbu Y merupakan rata-rata skor dari tingkat kepentingan pasien per atribut pertanyaan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

Mencari titik potong sumbu X :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{X} = \frac{78,34}{20}$$

$$\bar{X} = 3,92$$

Mencari titik potong sumbu Y:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

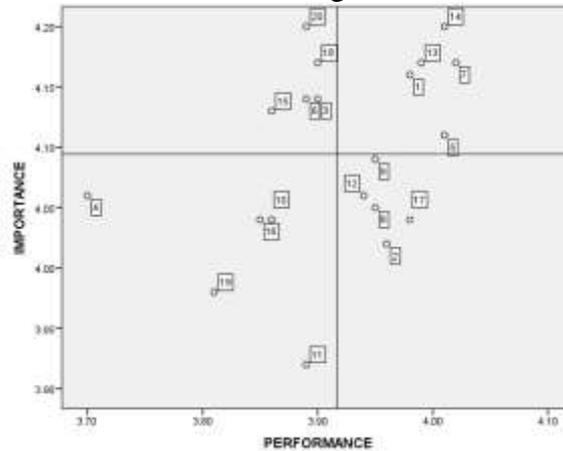
$$\bar{Y} = \frac{81,89}{20}$$

$$\bar{Y} = 4,09$$

Nilai  $\bar{X}$  memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai  $\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan pelanggan. Setelah diperoleh titik potong sumbu X dan sumbu Y, maka dapat digambarkan Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* sebagai berikut: Langkah-langkahnya adalah dengan menentukan tingkat kesesuaian kepentingan-kepuasan dengan rumus sebagai berikut:

Setelah diperoleh titik potong sumbu X dan sumbu Y, dapat dimasukkan ke dalam Diagram Cartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi ke dalam empat kuadran yang masing-masing memiliki tingkat prioritas yang berbeda-beda seperti gambar 1 berikut ini.

Gambar 2  
Diagram Cartesius *Importance-Perfomance Analysis* (IPA) Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti



Sumber: Olah data SPSS 23.0 for Windows, 2019.

Berdasarkan Gambar 2, diperoleh informasi atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I, II, III dan IV sebagai berikut:

#### Kuadran I (Prioritas utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi tingkat kepuasan pasien belum tercapai, hal ini diketahui dari tingkat kepuasan pasien yang diperoleh lebih rendah dari tingkat kepentingannya. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Atribut 3 : Fasilitas penunjang

Atribut 6: Petugas memberikan perhatian secara individu

Atribut 15: Melayani tepat waktu

Atribut 18: Merasa aman saat menerima pelayanan

Atribut 20 : Menjamin memberi Kepercayaan kepada konsumen

#### Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Pihak Rumah Sakit Bangli Medika Canti harus mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

Atribut 1: Ruang tunggu

Atribut 7: Petugas ramah

Atribut 5 : Memperoleh informasi Dengan mudah

Atribut 13 : Petugas melayani dengan tanggap

Atribut 14 : Tanggap dalam memberi informasi

#### Kuadran III (Prioritas rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya dianggap tidak terlalu istimewa.

Atribut 4 : Lahan parkir

Atribut 10 : Petugas menguasai tugas

Atribut 11 : Pelayanan efisien (tidak berbelit-belit)

Atribut 16 : Tanggap dalam menangani

keluhan

Atribut 19 : Petugas memiliki pengetahuan luas

Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. Kuadran ini menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi responden tetapi layanan yang dirasakan terlalu berlebihan. Tidak dianjurkan melakukan peningkatan layanan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran karena hanya menyebabkan pemborosan sumber daya.

Atribut 2 : Penampilan pegawai

Atribut 8 : Melayani pasien tanpa

Membedakan status

Atribut 9: Petugas teliti dalam memberikan pelayanan

Atribut 12 : Petugas melayani dengan cepat

Atribut 17 : Menjamin kerahasiaan data

Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran I, yaitu atribut fasilitas penunjang yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, karena rata-rata tingkat kepuasannya lebih rendah dari pada rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut dan rata-rata tingkat kepentingannya lebih rendah dari pada rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat kesimpulan hasil penelitian pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti berada pada kriteria Puas. Dan atribut

yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam kualitas pelayanan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti adalah atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu atribut fasilitas penunjang.

### SARAN-SARAN

Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti, disarankan bagi pihak Rumah Sakit Bangli Medika Canti. Mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan mempertahankan kinerja atribut yang telah memuaskan dan fokus untuk memperbaiki atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki yaitu atribut fasilitas penunjang.

Hal yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki kondisi fasilitas penunjang, antara lain dengan menambah dan atau memperbaiki kondisi fasilitas penunjang seperti toilet, menyediakan ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/Automated Teller Machine*), menyediakan kursi yang lebih banyak di ruang tunggu, memperjelas rambu-rambu petunjuk masing-masing lantai (ruangan) dan menambah fasilitas *free wifi*.

Selain itu, pihak Rumah Sakit Bangli Medika Canti disarankan untuk melakukan penyebaran kuesioner secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumennya, sehingga pasien mempunyai tempat untuk menuangkan kritik dan saran demi meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti.

### DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Usman. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Amanda, Tasya. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Waroeng Hotplate Odon Cibanteng, Bogor, Jawa Barat. Bogor: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Anissa, Valentina. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Irawan, Hadi. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Jakarta: Gramedia.
- Junaidin. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. Nusa Tenggara Barat: STIKES Yahya Bima.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Milenium. Jakarta : Prehallindo.
- Kotler, Philip. Keller, KL. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta : Indeks.
- Kurniati, Eka. Silvia, Evanila. Efendi, Zulman. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu. Jurnal Teknologi Dan Industri Pertanian Indonesia. Vol 08, No 02.
- Marissa, Yossy. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api. Palembang: Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nugraha, Rizal. Harsono, Ambar. Adianto, Hari. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Bandung : Jurusan Tenkik Industri Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Nugroho, Dwi. (2013). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Terhadap Kartu simPATI (Studi Kasus Pada Pengunjung GraPARI Telkomsel Surakarta). Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Pari, Fauzie. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Chicken Corner 7 Tangerang. Bogor: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Purwanto, Asih. (2008). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Yamaha Mio. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
- Risabella. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus Rumah Sakit Citra Medika Depok). Bogor: Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Pertanian Bogor.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprapti, N.W.S. (2010). *Perilaku Konsumen : Pemahaman Dasar dan Aplikasinya dalam Strategi*

- Pemasaran*. Bali: Universitas Udayana Bali.
- Swastha, Basu. Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhani, Ayu. (2015). *Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.