



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 10609-10625

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus RS Wawa Husada Malang)

BJ. Azmy As'ady^{1✉}, Muhammad Yogyopranoto², Purwadhi³, Yani Restiani Widjaja⁴

ARS University

Email: azmybj@gmail.com[✉]

Abstrak

Pelayanan rawat jalan yang berkualitas krusial bagi kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menilai kinerja dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan instalasi rawat jalan RS Wawa Husada Malang. Metode Importance Performance Analysis diterapkan pada 27 atribut berlandaskan lima dimensi kualitas, melalui kuesioner skala Likert yang menilai persepsi (kinerja) dan harapan (kepentingan). Rerata skor kinerja 3,9 dan kepentingan 3,8 menghasilkan celah positif 0,1, menandakan kepuasan pasien telah terpenuhi. Diagram kartesius menempatkan lima atribut diantaranya waktu tunggu, ketanggapan petugas, ketepatan jadwal, kepatuhan antrean, dan kesopanan dalam kuadran A sehingga memerlukan peningkatan segera, sementara sepuluh atribut lain berada di kuadran B dan perlu dipertahankan. Secara keseluruhan, RS mampu menyediakan layanan melebihi ekspektasi, namun disiplin waktu dan respons cepat harus terus ditingkatkan guna mempertahankan keunggulan kompetitif.

Kata Kunci: *Instalasi Rawat Jalan, Metode Importance Performance Analysis, Skala Likert, RS Wawa Husada Malang*

Abstract

Quality outpatient services are crucial for patient satisfaction and loyalty. This study aims to assess the performance and determine the priority of service improvement of Wawa Husada Hospital Malang outpatient installation. The Importance Performance Analysis method was applied to 27 attributes based on five dimensions of quality, through a Likert scale questionnaire that assesses perception (performance) and expectations (importance). The average performance score of 3.9 and importance of 3.8 resulted in a positive gap of 0.1, indicating that patient satisfaction has been met. Kartesius diagram placed five attributes among them waiting time, staff responsiveness, schedule accuracy, queue compliance, and politeness in quadrant A, requiring immediate improvement, while the other ten attributes were in quadrant B and needed to be maintained. Overall, the hospital was able to provide services beyond expectations, but time discipline and fast response must continue to be improved in order to maintain competitive advantage.

Keywords: Outpatient Installation, Importance Performance Analysis Method, Likert Scale, Wawa Husada Hospital Malang

PENDAHULUAN

Industri rumah sakit di Malang berkembang pesat, mendorong penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas demi kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang. RS Wawa Husada, rumah sakit swasta yang sudah beroperasi sejak 18 Januari 2006 hingga sekarang sudah mencapai tipe B, menghadapi tantangan berat akibat persaingan rumah sakit dengan tipe setara maupun di atasnya seperti RSUD Kanjuruhan RS dr. Soepraen, RS Panti Nirmala, RS Panti Waluyo, RS Lavalette, RS Persada dan RSUD dr. Saiful Anwar. Persaingan ini berdampak langsung pada penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang juga berdampak pada penurunan pendapatan di RS Wawa Husada (BPJS Kesehatan, 2022).

Data menunjukkan penurunan sebesar 17% pada kunjungan pasien rawat jalan dari 218.509 pasien di tahun 2023 menjadi 181.854 pasien di tahun 2024. Data semester pertama 2025 (Januari-Juni) menunjukkan total 105.441 kunjungan pasien rawat jalan. Meskipun terjadi peningkatan total kunjungan pasien rawat jalan mulai Maret hingga Juni 2025, dengan kenaikan signifikan pada klinik anak dan klinik eksekutif sub spesialis KGEH, namun ada penurunan berkelanjutan pada klinik fertilitas, klinik bedah plastik dan klinik fisioterapi (As'ady, 2025).

Pendapatan dari kunjungan juga menunjukkan penurunan sebesar 26% pada pasien rawat jalan dari Rp.67.763.006.541 di tahun 2023 menjadi Rp.50.327.690.887 di tahun 2024.

Data semester pertama 2025 (Januari-Juni) menunjukkan total pendapatan Rp.36.549.284.295 dari kunjungan pasien rawat jalan. Pendapatan terbesar dari kunjungan pasien rawat jalan dengan tindakan hemodialisa di klinik penyakit dalam oleh dokter pemeriksa Dr. dr. Nur Samsu, Sp.PD-KGH, Finasm yang baru praktik sejak 26 November 2024. Maka dari itu untuk meningkatkan daya saing dan jumlah kunjungan pasien, peneliti akan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di RS Wava Husada, khususnya pada instalasi rawat jalan, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) (As'ady, 2025).

IPA adalah teknik yang digunakan untuk menggambarkan kualitas produk atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Dalam bahasa Indonesia, IPA berarti Analisis Kinerja Kritis. Teknik IPA ini menilai korelasi antara pengalaman aktual pasien dan harapan mereka terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam konteks rawat jalan Rumah Sakit Wava Husada (Amalia, 2023).

Skala Likert adalah alat evaluasi psikologis yang digunakan untuk menilai sikap, opini, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan. Skala ini menggunakan spektrum persetujuan atau ketidaksetujuan yang berjenjang, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Importance Performance Analysis (IPA) dan skala Likert memiliki hubungan yang sangat erat dalam penelitian dan analisis data (Dewi, 2023).

Skala Likert seringkali menjadi alat utama untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam melakukan analisis IPA. Skala ini terdiri dari 5 pilihan jawaban yang menggambarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu pernyataan. 5 pilihan jawaban dari skala Likert diantaranya: Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5, Setuju (S) diberi bobot 4, Netral (N) diberi bobot 3, Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1 (Setiawan, 2024).

Artikel jurnal yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman" oleh S. Ronaldi, Salfadri dan R. Hadya pada tahun 2022 memang mengembangkan dan menggunakan model servqual untuk menilai kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), safety (keselamatan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini dianggap krusial dalam mengevaluasi pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. Dalam penelitian mereka, 27 pertanyaan digunakan untuk mengukur kelima dimensi pelayanan ini. Setiap pertanyaan di bawah ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di berbagai Rumah Sakit atau fasilitas kesehatan, termasuk di instalasi rawat jalan RS Wava

Husada, yang dapat mengadopsi parameter-parameter ini untuk melakukan evaluasi kualitas layanan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) (Wijayanti, 2024)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi survei deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif, sebagaimana dipahami, tidak menyelidiki atau menjelaskan hubungan, menguji hipotesis, atau merumuskan prediksi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena yang terjadi dalam suatu komunitas.

Penelitian ini dilakukan di bagian rawat jalan Rumah Sakit Wava Husada Malang. Penelitian ini akan berlangsung dari Januari hingga Juni 2025, meliputi pengumpulan data utama dan sekunder, pengolahan data, dan penyajian data. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien yang menggunakan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Wava Husada dari Januari hingga Juni 2025.

Sampel merupakan segmen populasi yang diteliti dan dianggap mewakili populasi tersebut. Pendekatan pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel insidental. Sampel diambil dari beberapa subkelompok yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada pasien rawat jalan dari 52 klinik di Rumah Sakit Wava Husada.

Untuk menjamin kesesuaian karakteristik sampel dengan populasi, kriteria inklusi dan eksklusi harus ditetapkan sebelum pengambilan sampel. Kriteria inklusi mencakup pasien yang menghadiri kunjungan kedua atau berikutnya selama penelitian ini, individu yang berusia di atas 17 tahun (untuk sampel klinik anak-anak, orang tua pasien), dan mereka yang bersedia berpartisipasi sebagai responden (untuk sampel klinik mental dan psikologi, keluarga pasien). Sedangkan kriteria eksklusi sampel adalah diantaranya adalah pasien yang datang berkunjung tetapi bukan untuk berobat atau pasien merupakan tenaga kesehatan di RS Wava Husada. Terdapat 105.441 pasien yang melakukan kunjungan di klinik rawat jalan sehingga menjadi besar populasi, sedangkan besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

Dimana:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d = Deviasi dari populasi atau derajat ketelitian

Maka besar sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{105441}{105441(10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{105441}{1054,41 + 1}$$

$$n = \frac{105441}{1055,41} = 99,90 \text{ sampel}$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden. Selanjutnya 100 orang tersebut dialokasikan pada masing-masing klinik sesuai dengan jumlah kunjungan. 27 Pertanyaan yang dikemukakan S. Ronaldi, Salfadri dan R. Hadya pada tahun 2022 dapat dimasukkan ke dalam berkas kuesioner yang dikumpulkan untuk dijawab oleh pasien yang menggambarkan harapan pasien, seperti yang dirancang dalam kuesioner berikut.

Tabel 1. Lembar Pertanyaan Kuesioner IPA

Dimensi dan Pertanyaan		Pilihan Jawaban Pasien	
A. Tangibles		Importance	Performance
1	Ruang tunggu pasien bersih	1. Sangat tidak penting	1. Sangat tidak memuaskan
		2. Tidak penting	2. Tidak memuaskan
		3. Cukup penting	3. Cukup memuaskan
		4. Penting	4. Memuaskan
		5. Sangat Penting	5. Sangat memuaskan
2	Ruang tunggu pasien nyaman	1. Sangat tidak penting	1. Sangat tidak memuaskan
		2. Tidak penting	2. Tidak memuaskan
		3. Cukup penting	3. Cukup memuaskan
		4. Penting	4. Memuaskan
		5. Sangat Penting	5. Sangat memuaskan
3	Ruang periksa pasien bersih	1. Sangat tidak penting	1. Sangat tidak memuaskan
		2. Tidak penting	2. Tidak memuaskan
		3. Cukup penting	3. Cukup memuaskan
		4. Penting	4. Memuaskan
		5. Sangat Penting	5. Sangat memuaskan
4	Papan petunjuk ruangan jelas	1. Sangat tidak penting	1. Sangat tidak memuaskan
		2. Tidak penting	2. Tidak memuaskan
		3. Cukup penting	3. Cukup memuaskan
		4. Penting	4. Memuaskan
		5. Sangat Penting	5. Sangat memuaskan
5	Petugas Kesehatan berpenampilan rapi	1. Sangat tidak penting	1. Sangat tidak memuaskan
		2. Tidak penting	2. Tidak memuaskan
		3. Cukup penting	3. Cukup memuaskan
		4. Penting	4. Memuaskan

		5. Sangat Penting	5. Sangat memuaskan
6	Penerangan di ruang pemeriksaan pasien cukup baik	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
7	Alat – alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
B. Responsiveness			
8	Proses pendaftaran cepat	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
9	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
10	Dokter/ petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan anda	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
11	Dokter/ petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
12	Petugas obat cepat tanggap dalam melayani anda	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan

C. Reliability

13	Jadwal pelayanan poliklinik dijalankan tepat waktu	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
14	Proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
15	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan cepat dan tepat	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
16	Dokter/petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang akan dilakukan dengan baik dan dapat anda mengerti	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
17	Dokter/petugas tindakan menjelaskan setiap tindakan yang akan di lakukan dan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
18	Pemeriksaan pasien dilakukan sesuai nomor urut/antrian	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan

D. Safety

19	Dokter/petugas kesehatan melayani anda dengan sopan dan ramah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
20	Dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan anda dengan jelas dan penuh keyakinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
21	Dokter/petugas kesehatan menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
22	Dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
23	Dokter/petugas kesehatan memberikan rasa aman kepada anda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
E. Empathy			
24	Dokter/petugas kesehatan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan

25	Dokter/petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan anda	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
26	Dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan
27	Dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan ramah	1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup penting 4. Penting 5. Sangat Penting	1. Sangat tidak memuaskan 2. Tidak memuaskan 3. Cukup memuaskan 4. Memuaskan 5. Sangat memuaskan

Hasil jawaban kuesioner dari seluruh responden akan dijumlahkan ke semua pertanyaannya, sehingga skor akan terbagi menjadi 2 yaitu *performance* dan *importance*. Jenis skor dapat diwakilkan dengan huruf Xi sebagai skor penilaian tingkat kinerja dan Yi sebagai skor penilaian tingkat kepentingan atau harapan pasien. Rumus yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian responden yang diwakilkan dengan huruf Tki:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja (kenyataan).

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan atau harapan pasien.

Selain itu dapat menggunakan rumus ini untuk mendapatkan skor rata-rata kinerja dan harapan secara keseluruhan dari seluruh responden:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kenyataan (kinerja)

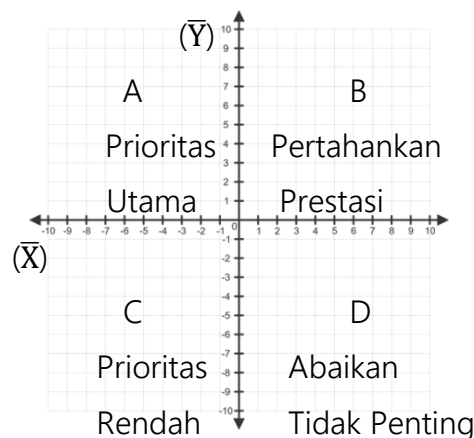
\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

$\sum Xi$ = Jumlah skor penilaian kenyataan (kinerja)

$\sum Y_i$ = Jumlah skor penilaian harapan

N = Jumlah responden

Setelah memperoleh nilai rata-rata kinerja (\bar{X}) dan nilai harapan (\bar{Y}) untuk setiap atribut, rata-rata kumulatif semua atribut berfungsi sebagai titik potong pada diagram Kartesius. Diagram Kartesius, yang sering disebut sebagai matriks IPA (Importance-Performance Analysis), berfungsi sebagai instrumen visual untuk memplot dan menganalisis data kepuasan pasien. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran oleh dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik pusat dari hasil nilai rata-rata kinerja (\bar{X}) dan harapan (\bar{Y}) yang dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Setiap atribut pelayanan yang dinilai akan diposisikan di salah satu dari empat kuadran ini, memberikan gambaran spesifik tentang statusnya:

1. Kuadran A: Prioritas Utama (High Importance, Low Performance)
 - Lokasi: Atas kiri
 - Makna: Atribut-atribut di sini sangat penting bagi pasien, namun kinerja pelayanan masih rendah dalam melaksanakannya. Ini adalah "titik nyeri" utama yang harus segera diperbaiki.
 - Tindakan: Alokasikan sumber daya dan fokus utama untuk meningkatkan kinerja pada area ini.
2. Kuadran B: Pertahankan Prestasi (High Importance, High Performance)
 - Lokasi: Atas kanan
 - Makna: Atribut-atribut di sini sangat penting bagi pasien dan pelayanan sudah berkinerja sangat baik. Ini adalah kekuatan dan keunggulan pelayanan.
 - Tindakan: Terus pertahankan dan jaga kualitas pelayanan pada area ini. Jadikan ini standar yang harus dipertahankan.

3. Kuadran C: Prioritas Rendah (Low Importance, Low Performance)
 - Lokasi: Bawah kiri
 - Makna: Atribut-atribut di sini kurang dianggap penting oleh pasien, dan kinerja pelayanan pun masih rendah atau biasa saja.
 - Tindakan: Ini bukan area prioritas untuk perbaikan mendesak. Pelayanan bisa mempertimbangkan untuk tidak terlalu fokus atau mengalokasikan sumber daya besar di sini, kecuali jika ada perubahan persepsi pasien di masa depan.
4. Kuadran D: Berlebihan (Low Importance, High Performance)
 - Lokasi: Bawah kanan
 - Makna: Atribut-atribut di sini kurang dianggap penting oleh pasien, namun pelayanan berkinerja sangat tinggi atau berlebihan dalam melaksanakannya.
 - Tindakan: Pelayanan mungkin mengalokasikan terlalu banyak sumber daya atau upaya untuk hal-hal yang tidak begitu dihargai pasien. Pertimbangkan untuk mengurangi upaya di area ini dan alihkan sumber daya ke kuadran A.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Wava Husada digunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA) dengan menghitung tingkat kesesuaian. Diagram kartesius perlu menentukan titik koordinat dari skor rata-rata tingkat kenyataan (X) dan harapan (Y) setiap atribut dan sumbu (garis acuan) dari hasil rata-rata tingkat kenyataan (X) dan harapan (Y) keseluruhan atribut. Sumbu ini akan menentukan titik tengah diagram, sehingga membaginya menjadi empat kuadran. Penentuan titik koordinat, sumbu dan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Penentuan Titik Koordinat, Sumbu dan Tingkat Kesesuaian

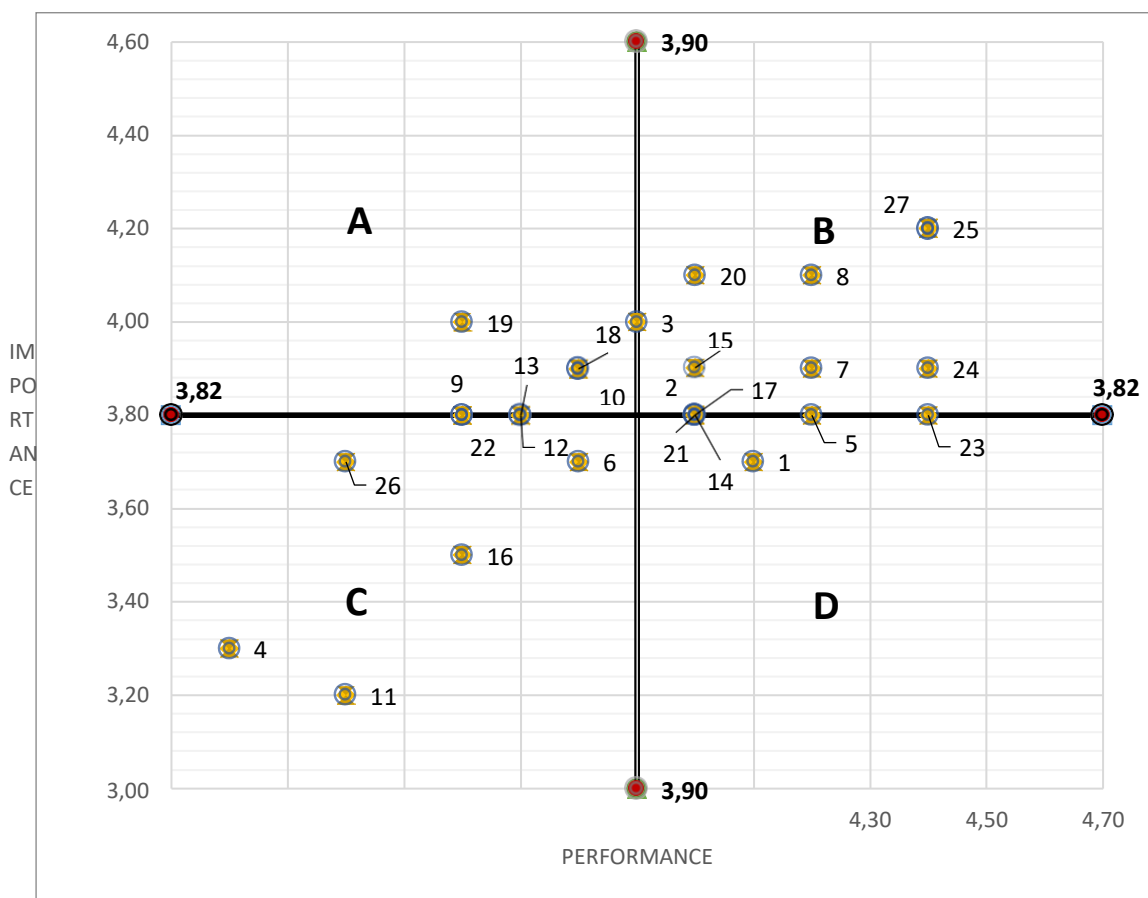
No	Atribut	Rata-Rata Skor Tingkat Kenyataan (Koordinat X)	Rata-Rata Skor Tingkat Harapan (Koordinat Y)	Tingkat Kesesuaian Atribut	Tingkat Kesesuaian Dimensi
1	Tangible 1	4,10	3,70	110,8%	
2	Tangible 2	4,00	3,80	105,3%	
3	Tangible 3	3,90	4,00	97,5%	
4	Tangible 4	3,20	3,30	97,0%	
5	Tangible 5	4,20	3,80	110,5%	104,5%
6	Tangible 6	3,80	3,70	102,7%	

7	Tangible 7	4,20	3,90	107,7%	
8	Responsiveness 1	4,20	4,10	102,4%	
9	Responsiveness 2	3,60	3,80	94,7%	
10	Responsiveness 3	3,80	3,90	97,4%	
11	Responsiveness 4	3,40	3,20	106,3%	99,6%
12	Responsiveness 5	3,70	3,80	97,4%	
13	Reliability 1	3,70	3,80	97,4%	
14	Reliability 2	4,00	3,80	105,3%	
15	Reliability 3	4,00	3,90	102,6%	
16	Reliability 4	3,60	3,50	102,9%	
17	Reliability 5	4,00	3,80	105,3%	101,8%
18	Reliability 6	3,80	3,90	97,4%	
19	Safety 1	3,60	4,00	90,0%	
20	Safety 2	4,00	4,10	97,6%	
21	Safety 3	4,00	3,80	105,3%	
22	Safety 4	3,60	3,80	94,7%	100,7%
23	Safety 5	4,40	3,80	115,8%	
24	Empathy 1	4,40	3,90	112,8%	
25	Empathy 2	4,40	4,20	104,8%	
26	Empathy 3	3,40	3,70	91,9%	103,6%
27	Empathy 4	4,40	4,20	104,8%	
Rata-Rata Keseluruhan (Sumbu X dan Y)					102%
Rataan Total (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)					

Tingkat kesesuaian mengukur perbedaan antara apa yang pasien harapkan dari pelayanan dan kenyataan apa yang mereka alami (persepsi). Tingkat kesesuaian ini bisa diatas 100% (harapan terlampaui), dibawah 100% (harapan tidak terpenuhi), atau pas 100% (harapan terpenuhi). Tabel di atas menunjukkan bahwa rataan total tingkat kesesuaian sebesar 102% sehingga dapat dikatakan harapan pasien telah terlampaui sesuai dengan

persepsinya.

Jika tingkat kesesuaian suatu atribut atau dimensi melampaui tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dianggap memuaskan; sebaliknya, jika tingkat kesesuaian suatu atribut atau dimensi berada di bawah tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dianggap tidak memuaskan. Dari 27 atribut ada 11 atribut yang masuk dalam kategori belum memuaskan, sedangkan 16 atribut lainnya sudah masuk dalam kategori memuaskan. Dari 5 dimensi ada 3 dimensi yang masuk dalam kategori belum memuaskan, sedangkan 2 dimensi lainnya sudah masuk dalam kategori memuaskan. Setelah itu, dibuat diagram kartesius tingkat harapan dan tingkat kenyataan pada pelayanan rawat jalan RS Wawa Husada. Diagram kartesius dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Analisis dilakukan dengan pemetaan menjadi 4 kuadran, yaitu sebagai berikut :

1. Kuadran A

Atribut kualitas layanan yang terletak pada kuadran A merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh rumah sakit didapatkan dari 27 atribut yang diujikan, sebanyak 5 atribut berada pada kuadran A. Adapun atribut-atribut tersebut antara lain; (1) Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat; (2) Dokter/

petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan anda; (3) Jadwal pelayanan poliklinik dijalankan tepat waktu; (4) Pemeriksaan pasien dilakukan sesuai nomor urut/antrian); (5) Dokter/petugas kesehatan melayani anda dengan sopan dan ramah. Dapat disimpulkan pada kuadran ini, kinerja perlu ditingkatkan dan dipertahankan apa yang sudah dicapai, sebab kuadran inilah yang harus diprioritaskan untuk perbaikan rumah sakit. Caranya adalah dengan melakukan perbaikan terkait meningkatkan kedisiplinan waktu pelayanan secara terus menerus sehingga kualitas atribut yang ada yang dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran B

Pada Kuadran B terdapat 10 atribut layanan yang menjadi kekuatan rumah sakit, yaitu; (1) Ruang tunggu pasien nyaman; (2) Ruang periksa pasien bersih; (3) Alat – alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak; (4) Proses pendaftaran cepat; (5) Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan cepat dan tepat; (6) Dokter/petugas tindakan menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan dan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan; (7) Dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan anda dengan jelas dan penuh keyakinan; (8) Dokter/petugas kesehatan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti; (9) Dokter/petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan anda; (10) Dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan ramah. Kesimpulannya rasa nyaman pasien, dan kinerja luar biasa, strategi perlu dipertahankan.

3. Kuadran C

Pada Kuadran C terdapat 7 atribut layanan yaitu; (1) Papan petunjuk ruangan jelas; (2) Penerangan di ruang pemeriksaan pasien cukup baik; (3) Dokter/ petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti; (4) Petugas obat cepat tanggap dalam melayani anda; (5) Dokter/petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang akan dilakukan dengan baik dan dapat anda mengerti; (6) Dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan; (7) Dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian. Kesimpulannya prioritas rendah, karena kinerja rendah, kepentingan rendah.

4. Kuadran D

Dalam kuadran D terdapat 5 atribut, (1) Ruang tunggu pasien bersih; (2) Petugas Kesehatan berpenampilan rapi; (3) Proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas; (4) Dokter/petugas kesehatan menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dll); (5) Dokter/petugas kesehatan memberikan rasa aman kepada anda. Dalam hal ini mungkin

apabila strategi diabaikan karena kinerja bagus, kepentingan rendah.

SIMPULAN

Dari IPA Instalasi Rawat Jalan RS Wava Husada Malang dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan hasil rata-rata (Performance – Importance: $3,9 - 3,8 = 0,1$), karena $XY > 0$. Hal ini mengungkapkan bahwa seluruh 27 indikator pelayanan menunjukkan gap yang positif yaitu rata-rata skor persepsi lebih besar dibandingkan dengan rata-rata skor harapan responden pada kelima variabel mutu pelayanan yang ada. Dengan kata lain rumah sakit mampu memberikan mutu pelayanan yang sangat baik sesuai dengan harapan responden. Namun demikian beberapa elemen pelayanan yang termasuk dalam skor rendah perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat sesuai dengan harapan masyarakat, caranya adalah dengan melakukan perbaikan terkait peningkatan disiplin waktu pelayanan secara terus menerus. Sedangkan elemen pelayanan yang termasuk dalam kategori tinggi harus dipertahankan dan perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningtyas, W., Budihardjo, A., & Kusumawardhani, L. 2021. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus: RSUD "Bina Sehat"). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 345-356.
- Amalia, R., Putri, N. S., & Pratiwi, A. 2023. Application of Importance Performance Analysis in Determining Service Quality Priorities in Polyclinics at RSUD Z. *Jurnal Riset Kesehatan*, 12(1), 50-59.
- As'ady, B.J. A., Yogyopranoto, M., Purwadhi., & Widjaja., Y. R. 2025. Implementasi Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Sarana Prasarana di RS Wava Husada Malang. *Journal Of Social Science Research*, 5(1), 4230-4240.
- BPJS Kesehatan. 2022. Tingkatkan mutu layanan, BPJS kesehatan kembangkan sistem pembayaran telemedicine.
- Dewi, N. L. P. S., & Susanto, A. 2023. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak "Kasih Ibu" Denpasar dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 30(1), 78-90.

- Gunawan, A., Safitri, R., & Handoyo, R. 2023. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Menggunakan Importance Performance Analysis di RSUD "Bumi Asih". *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 101-110.
- Hartono, B., & Kusumo, R. 2022. Assessing the Quality of Outpatient Services at Dr. Moewardi Hospital Surakarta Using Importance Performance Analysis. *Journal of Health Policy and Management*, 7(2), 130-140.
- Hidayati, N., Rachmat, Y., & Sukmawati, A. 2022. Penilaian Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD X Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Hospital Management*, 5(1), 22-30.
- Khoirunnisa, A. A., & Sari, N. 2020. Analysis of Outpatient Satisfaction with Service Quality Using Importance Performance Analysis Method (Case Study at RSUD Dr. Soedirman Kebumen). *Journal of Industrial Engineering and Management*, 5(2), 119-128.
- Nugraha, R. P., Sudargo, N., & Rosyida, N. S. 2021. Importance-Performance Analysis for Improving Outpatient Service Quality at "X" Hospital in Surakarta. *Journal of Management and Marketing Review*, 6(1), 45-56.
- Pratama, D. A., Nugraheni, C., & Wardhani, E. 2022. Identifikasi Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Swasta "Medika Utama" Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 11(2), 110-120.
- Putri, S. A., Suryani, L., & Wijaya, I. P. 2021. Pengukuran Kualitas Pelayanan Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Daerah "Mawar" Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 156-165.
- Rifani, L., Cahyani, R., & Nurliani. 2023. Pengukuran Kualitas Pelayanan Apotek di Puskesmas X dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 18(1), 34-42.
- Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- Saputra, R., & Utami, H. 2021. Evaluation of Outpatient Service Quality Using Importance-Performance Analysis and Kano Model at Public Hospital Y. *International Journal of Public Health Science*, 10(4), 485-494.
- Septiana, D., Fitriani, R., & Wibowo, A. 2024. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Importance Performance Analysis di RSUD "Panglima Sudirman". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(1), 45-55.

- Setiawan, B., Lestari, S., & Rahayu, R. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas "Makmur Jaya" Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pasien dengan Metode IPA. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 45-54.
- Setiawan, J., & Wulandari, T. 2024. Analysis of Patient Satisfaction with Outpatient Pharmacy Services Using Importance Performance Analysis at Hospital XYZ. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Research*, 16(3), 150-158.
- Widiastuti, R., Purboyo, H., & Sulistiyani, N. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas "Cempaka Putih" dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(1), 10-18.
- Wijayanti, S., Mulyati, D., & Haryanti, T. 2024. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Klinik Gigi "Senyum Sehat" Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 12(1), 1-10.