

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan IPA Dan CSI Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang

Ilham Muhammad Ramdhani^a, Iwan Kurniawan^b, Endah Mustika Ramdani^c,
Reni Wijayanti^d

^{a,b,c,d}Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : ^a20110041@poltek.stialanbandung.ac.id, ^biwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id
^cendah.mustika@poltek.stialanbandung.ac.id ^dreni.wijayanti@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan, mengidentifikasi faktor – faktor yang harus ditingkatkan, dan mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dengan menggunakan 100 orang sampel menggunakan rumus *unknow population*. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *service quality* (SERVEQUAL) untuk mengetahui nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi faktor – faktor apa saja yang harus diperbaiki, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Nilai kesenjangan (gap) setiap atribut memiliki nilai yang negatif yaitu harapan lebih tinggi dari kenyataan. Priotas perbaikan yang harus dilakukan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas, Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan jawaban yang cepat setiap ada pertanyaan, Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas, dan Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memahami keinginan pasien. Berdasarkan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) pasien dikatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

Service Quality Analysis with IPA and CSI Approaches at Sumedang Regency Regional General Hospital

Abstract

This study aims to determine patient perceptions regarding service quality, identify factors that must be improved, and determine the level of patient satisfaction at the Sumedang Regency Regional General Hospital. This study uses a quantitative approach. Population in this study were Sumedang Regency Regional General Hospital patients using 100 samples using the unknow population formula. This study uses validity tests and reliability tests. The method used in this study is the service quality method (SERVEQUAL) to determine the gap value between perceptions and expectations, Importance Performance Analysis (IPA) to identify what factors must be improved, and the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the overall level of patient satisfaction. The gap value of each attribute has a negative value, namely expectations are higher than reality. The priority improvements that must be made are that the Sumedang Regency Regional General Hospital provides clear information, Sumedang Regency Regional General Hospital officers provide quick answers to any questions, Sumedang Regency Regional General Hospital officers provide clear information, and Sumedang Regency Regional General Hospital officers understand patient wishes. Based on the CSI (Customer Satisfaction

KONFERENSI NASIONAL

ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Index) value, patients are said to be satisfied with the quality of service provided by Sumedang Regency Regional General Hospital.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia termasuk 10 negara dengan jumlah populasi terbesar di dunia sehingga bertambahnya populasi menyebabkan kebutuhan terhadap rumah sakit sebagai institusi kesehatan terus meningkat (Haryanto et al., 2022) Rumah sakit di Indonesia belum memenuhi pelayanan yang efisien serta belum melaksanakan standar pelayanan yang baik (Dewi et al., 2023). Rumah sakit sebagai bagian dari pembangunan kesehatan memiliki peran dalam upaya penanggulangan kemiskinan, meningkatkan mutu sumber daya manusia, dan mendukung pembangunan ekonomi (Kemenkes RI 2020). Rumah sakit sebagai institusi kesehatan harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat (Dewi et al., 2023).

Suatu rumah sakit dikatakan berhasil menjalankan fungsinya dengan ditandai oleh kualitas layanan yang baik (Sari 2022). Kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Apriani & Nurcahyo, 2021; Zulvia et al., 2022; Pradesa et al., 2022; Zulvia dan Haryanto, 2021). Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, ketanggapan (*responsive*) adalah kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan pasien, jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya, empati (*emphaty*) adalah kemampuan untuk memahami kebutuhan pasien secara pribadi, dan bukti fisik (*tangible*) adalah penampilan pegawai serta kondisi fisik rumah sakit (Liestyanti and Prawiraatmadja 2021, Valenita et al., 2022). Kualitas pelayanan yang tidak prima dapat menyebabkan kehilangan loyalitas pasien, rendahnya tingkatnya kepercayaan pasien dan

mempengaruhi citra rumah sakit (Dewi et al., 2023).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan dikatakan baik apabila meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan dikatakan buruk apabila menurunkan kepuasan pasien (Suwardi & Rini, 2023). Meskipun dalam konteks penyedia layanan penting untuk mengetahui bahwa motivasi dari personil merupakan hal yang penting (Agustina et al., 2021). Kepuasan pasien adalah tingkatan perasaan seseorang sesudah merasakan layanan yang dirasakan dengan harapan (Suardika and Indriani 2022). Kepuasan pasien sangat penting dalam mengukur mutu pelayanan kesehatan (Sari 2022). Kepuasan pasien merupakan determinan utama dalam menilai kualitas layanan sehingga dalam peningkatan kepuasan harus memperhatikan beberapa faktor seperti komunikasi, kecepatan waktu, fasilitas fisik, dan ketanggapan petugas dalam melayani (Apriani & Nurcahyo, 2021). Upaya menjaga kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilakukan dengan menciptakan kepuasan pasien, karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan rumah sakit (Nuzma et al., 2023).

Menurut World Health Organization (WHO) rumah sakit ialah bagian dari organisasi medis dan sosial yang berfungsi dalam memberikan layanan kesehatan terhadap masyarakat. Setiap Rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal yang ditetapkan pemerintah (Noviyanti & Burdahyat, 2023). Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 125 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit mengenai kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu >90%.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memiliki fleksibilitas pengelolaan

KONFERENSI NASIONAL

ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

keuangan untuk melakukan praktek bisnis yang sehat dalam memberikan pelayanan (RSUD Kab. Sumedang 2022). Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang harus melaksanakan pelayanan kesehatan secara komprehensif (RSUD Kab. Sumedang 2022). Kualitas pelayanan yang komprehensif dibutuhkan untuk meningkatkan usia harapan hidup dan menurunkan risiko terjadinya kelainan dalam memberikan pelayanan (Alfiyani et al., 2023; Taufik et al., 2022). Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang harus menyediakan pelayanan yang komprehensif dalam melakukan inovasi pelayanan baru yang berfokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan menambahkan pelayanan baru yang lebih baik (RSUD Kab. Sumedang 2022).

Berdasarkan Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Sumedang pada 2018 mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,27, pada 2019 mengalami peningkatan yang tidak signifikan menjadi 83,79, pada 2020 mengalami peningkatan yang tidak signifikan menjadi 83,92, pada 2021 mengalami penurunan yang signifikan menjadi 79,18 dikarenakan covid 19, pada 2022 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 85,25, dan pada 2023 mengalami peningkatan yang tidak signifikan menjadi 86,17.

Berdasarkan Data Pengaduan (2023) yang di dapatkan dari bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memiliki berbagai keluhan yang di alami oleh Pasien dengan jumlah 643 pengaduan dari instalasi rawat jalan dan rawat inap yaitu fasilitas yang kurang memadai, pelayanan yang lambat, informasi yang kurang jelas, pelayanan yang kurang ramah, dan kurang efektif dalam waktu. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang perlu melakukan perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan *service quality* (SERVEQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Service Quality* (Servequal) digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu butki fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan tujuan untuk mengetahui nilai gap antara harapan dan kenyataan (Sagala et al., 2022). *Importance Performance Analysis* (IPA) menggambarkan faktor – faktor yang harus ditingkatkan oleh rumah sakit dengan tujuan mengetahui sub variabel kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki (Suardika et al., 2022; Nurieni et al., 2021). *Customer Satisfaction Index* (CSI) menjelaskan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan (Fadillah et al., 2020; Zulvia & Haryanto, 2021).

Penelitian diperlukan karena Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang mengalami peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tidak signifikan antara 2022 dan 2023 serta masih memiliki banyak keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan dan mengidentifikasi sub variabel kualitas pelayanan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Bila kualitas pelayanan tidak senantiasa ditingkatkan dan dipelihara, akan berpengaruh pada jumlah kunjungan dan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

Adapun tujuan daripada penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepi pasien mengenai kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Pertama adalah mengidentikasi faktor – faktor yang harus ditingkatkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang. Selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

B. PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan pemahaman dan gambaran mengenai karakteristik pasien dilakukan analisis terhadap karakteristik responden. Analisis ini bertujuan untuk

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

memberikan informasi tentang profil pasien. Adapun hasil data responden yang mengisi kusioner sebanyak 100 responden yang di dapatkan melalui link kusioner yang dibagikan di whatsapp dan kunjungan langsung. Data karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia, status atau pekerjaan, dan pengguna fasilitas pelayanan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang diperoleh dari responden yang mengisi kusioner sebanyak 30 orang dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05 = 0,361$ (r tabel). Dari 30 responden yang mengisi 20 atribut pertanyaan menunjukkan bahwa r hitung > r tabel dapat disimpulkan bahwa semua atribut pertanyaan dikatakan valid. Hasil *cronbach alpha* kenyataan dan harapan dikatakan reliabel karena berada diatas standar reliabilitas yaitu 0,60 dengan hasil nilai *cronbach alpha* untuk kenyataan adalah 0,981 dan *cronbach alpha* harapan adalah 0,992. Maka dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan dikatakan reliabel.

Service Quality (SERVEQUAL)

Tabel 1. Hasil Servequal Score

Dimensi	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	SERVE QUAL Score
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	3.67	3.86	-0.20
Daya tangkap (<i>responsiveness</i>)	3.30	3.87	-0.56
Kehandalan (<i>reliability</i>)	3.33	3.83	-0.50
Jaminan (<i>assurance</i>)	3.58	3.86	-0.29
Empati (<i>emphaty</i>)	3.50	3.92	-0.42

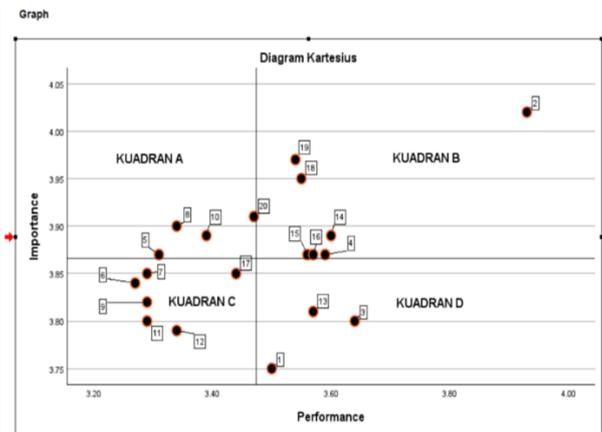
Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

Nilai kesenjangan (gap) setiap dimensi mendapatkan nilai negatif. Nilai kesenjangan (gap) yang negatif menunjukkan kenyataan belum mampu memenuhi harapan pasien. Nilai kesenjangan (gap) yang paling besar adalah dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan nilai kesenjangan (-0,56), selanjutnya dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai

kesenjangan (-0,50), selanjutnya dimensi empati (*emphaty*) dengan nilai kesenjangan (-0,42), selanjutnya dimensi jaminan (*assurance*) dengan nilai kesenjangan (-0,29), dan nilai kesenjangan (gap) terendah berada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan nilai kesenjangan (-0,20). Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang belum mampu memenuhi harapan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan.

dari 20 atribut pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden didapatkan selisih nilai harapan dan nilai kenyataan setiap atribut memiliki nilai kesenjangan (gap) yang negatif yaitu petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan respon dengan cepat dengan nilai (-0,56) dan atribut pertanyaan dengan nilai kesenjangan (gap) paling kecil yaitu karyawan memiliki tampilan yang rapih dengan nilai (-0,09).

Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan gambar 1. hasil diagram kartesius menunjukkan secara jelas penempatan 20 atribut pertanyaan pada 4 kuadran yang diperoleh dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan garis kepentingan (*importance*) yaitu 3,87 (Y) dan garis kinerja (*performance*) yaitu 3,47 (X). penempatan 20 atribut pertanyaan di setiap kuadran yaitu sebagai berikut:

KONFERENSI NASIONAL

ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

1. Kuadran A (prioritas utama) menjelaskan mengenai atribut yang dikatakan penting, terdapat 4 atribut pertanyaan berada pada kuadran ini. Atribut - atribut tersebut dianggap menjadi prioritas yang harus diperbaiki dengan nilai kenyataan (X) berada dibawah 3,47 dan harapan (Y) berada diatas 3,87. dikarenakan kinerja atribut belum memenuhi harapan pasien. Kuadran pada prioritas ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas.
 - b. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan jawaban yang cepat setiap ada pertanyaan.
 - c. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas.
 - d. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memahami keinginan pasien.
2. Kuadran B (pertahankan) menjelaskan atribut yang dikatakan penting serta sudah memenuhi harapan pasien, terdapat 7 atribut pertanyaan berada pada kuadran ini. Atribut - atribut tersebut dianggap menjadi prioritas yang harus dipertahankan dengan nilai kenyataan (X) berada diatas 3,47 dan harapan (Y) berada diatas 3,87. Kuadran pada prioritas ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Karyawan memiliki tampilan yang rapih.
 - b. sarana Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang berkualitas.
 - c. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dapat dipercaya.
 - d. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - e. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memiliki keahlian staf yang baik.
3. Kuadran C (prioritas rendah) menunjukkan atribut yang dapat dikatakan tidak terlalu penting oleh pengunjung dan kurang diharapkan, terdapat 6 atribut pertanyaan berada pada kuadran ini. Atribut - atribut tersebut dianggap perlu dipertimbangkan dengan nilai kenyataan (X) berada dibawah 3,47 dan harapan (Y) berada dibawah 3,87. Kuadran pada prioritas ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan respon dengan cepat.
 - b. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan respon yang baik setiap ada permasalahan.
 - c. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan layanan sesuai prosedur.
 - d. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang akurat.
 - e. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan pelayanan yang cepat.
 - f. Para medis tulus dalam memberikan pelayanan.
 - g. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan tanggapan yang baik terhadap pertanyaan.
4. Kuadran D (berlebih) menggambarkan atribut yang tidak terlalu penting tetapi memiliki kinerja sangat tinggi, terdapat 3 atribut pertanyaan berada pada kuadran ini. Atribut - atribut tersebut dianggap berlebihan dengan nilai kenyataan (X) berada diatas 3,47 dan harapan (Y) berada dibawah 3,87. Kuadran pada prioritas ini yaitu sebagai berikut:
 - a. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memiliki peralatan terbaru.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- b. Lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang bersih.
- c. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memiliki pengetahuan yang luas.

$$CSI = 69,51 \times 100\%$$

$$CSI = 69,51\%$$

Keterangan:

WSi = Weighted Score Indikator ke-i

HS = Skala maksimum dalam penelitian

Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 69,51 (69,51%) berada pada kategori puas yang berada pada rentang nilai 66,00 - 80,99. nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) yang puas menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Sebagian Pasien sudah merasa puas tetapi kepuasan pasien tersebut belum maksimal secara keseluruhan.

Usulan Perbaikan Kuadran Prioritas Utama

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang harus meningkatkan kinerja pada 4 atribut yang berada pada kuadran A (prioritas utama) untuk dapat memenuhi harapan Pasien dan meningkatkan kepuasan Pasien secara signifikan sebagai berikut:

Dari pembahasan diatas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada kuadran A (prioritas utama) untuk dapat memenuhi harapan serta keinginan Pasien yaitu:

1. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas (daya tangkap). Pada atribut pertanyaan ini dapat membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) mengenai alur pendaftaran dan persyaratan pasien yang harus dipenuhi.
2. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan jawaban yang cepat setiap ada pertanyaan (daya tangkap). Pada atribut pertanyaan ini dapat memberikan pelatihan keterampilan komunikasi kepada petugas.
3. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas (kehandalan). Pada atribut pertanyaan ini dapat dibuatkan papan informasi untuk pasien, prosedur alur pendaftaran, dan prosedur persyaratan pembayaran atau pendaftaran.
4. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memahami keinginan pasien (empati). Pada atribut ini dapat dibuatkan program kerja yang mengutamakan brand *hospitality* atau keramahtamahan dengan melakukan monitoring, evaluasi, motivasi, dan penghargaan kepada petugas.

1. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas (daya tangkap). Pada atribut pertanyaan ini dapat membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) mengenai alur pendaftaran dan persyaratan pasien yang harus dipenuhi.
2. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan jawaban yang cepat setiap ada pertanyaan (daya tangkap). Pada atribut pertanyaan ini dapat memberikan pelatihan keterampilan komunikasi kepada petugas.
3. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memberikan informasi yang jelas (kehandalan). Pada atribut pertanyaan ini dapat dibuatkan papan informasi untuk pasien, prosedur alur pendaftaran, dan prosedur persyaratan pembayaran atau pendaftaran.
4. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang memahami keinginan pasien (empati). Pada atribut ini dapat dibuatkan program kerja yang mengutamakan brand *hospitality* atau

Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_i^K WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{347,53}{5 \times 100} \times 100\%$$

KONFERENSI NASIONAL

ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

keramahtamahan dengan melakukan monitoring, evaluasi, motivasi, dan penghargaan kepada petugas.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang dapat melakukan solusi perbaikan yang diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan dalam memenuhi harapan Pasien serta keinginan Pasien dengan menerapkan solusi diatas. Hasilnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan berpengaruh baik untuk citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang, dengan hasil menunjukkan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan di setiap dimensi layanan. Analisis IPA mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki, terutama yang berada pada kuadran A, di mana kinerja rendah namun kepentingan tinggi. CSI menunjukkan bahwa meskipun sebagian pasien merasa puas, kepuasan tersebut belum maksimal. Rumah sakit diharapkan memperbaiki kualitas layanan agar dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, citra, serta efektivitas dan efisiensi layanan.

Sebagai saran, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang perlu meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan, memperbaiki SOP untuk menghindari penumpukan pasien, serta menerapkan budaya hospitality sebagai bagian dari branding pelayanan. Selain itu, evaluasi kepuasan pasien secara rutin sangat dianjurkan untuk memastikan layanan terus memenuhi harapan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode campuran dengan jumlah responden yang lebih banyak, serta mempertimbangkan metode analisis lain untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Agustina, I., Pradesa, H.A., Putranto, R.A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4 (2), 218-235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N.A., Mulyono, D., Utomo, S., Sari, W.F.(2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Wira Buana* 14(7):2541-5387.
- Anbia, N., Wiseto I. P. A., Sukajie, B.. (2023). Membangun kualitas pelayanan Poliklinik Paru Rumah Sakit Jasa Kartini Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).” *Prosiding Magister Manajemen ARS University: Manajemen Rumah Sakit dalam Undang-undang Kesehatan dan Undang- Undang Rumah Sakit Perspektif Masa Kini dan Masa Depan*, 1(-), 107-116. Retrieved from <https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/pmm/article/view/1044>
- Apriani, Nurcahyo. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi* 3:150-55. doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- Buana, A.A.P., Haryanto, N. D. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo Dengan Metode IPA, ZOT dan PGCV. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 25 (03), 99-107. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v25i03.5983>
- Burdahyat. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Jasmin Dan Ruang AngkreK Rsud Kabupaten Sumedang . *JIKSA - Jurnal*

KONFERENSI NASIONAL

ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- Ilmu Keperawatan Sebelas April*, 5(2), 76-81. Retrieved from <https://ejournal.unsap.ac.id/index.php/jiksa/article/view/1145>
- Dewi, A.R., Suryawati, C., Arso, S.P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review: The Effect of Service Quality and Hospital Image on Patient Satisfaction in Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940-1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i1.0.4075>
- Hadining, A. F. (2020). analisis kepuasan pelanggan abc laundry dengan menggunakan metode service quality, importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Kemendes RI. 2020. “Rencana Aksi Kegiatan Mutu Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan.” 43.
- Liestyanti, Andina, and Widhyawan Prawiraatmadja. 2021. “Service Quality in The Public Service : A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis.” 4(3):320-31.
- Liestyanti,A., Prawiraatmadja,W. (2021). Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, pp.320 - 331
- Muhammad, Suardika, I. B., & Indriani, S. (2022). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech*, 5(1), 66-72. Retrieved from <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/4526>
- Nugroho, A.B., Ahmad, F., Harahap, A.S. (2020). Product Quality Improvement Strategy and Competitive Advantage In Industry Competition. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 178 - 181.
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85-93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725-734. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Rangkuti, S.A., Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25 (2), 201-222. <http://dx.doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- RSUD Kab. Sumedang. 2022. “Annual Report RSUD Kab. Sumedang.”
- Sagala, R., & Marbun, G. . (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(2), 498-523. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2149>
- Sari, T.P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X . *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59. Retrieved from <https://journal.yrpiipku.com/index.php/msej/article/view/342>
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

8 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857-867.
<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Valenita, S., Ramdani, E.M., Dawud, J., Nurliawati, N. (2022). Layanan Kesehatan Digital Pascapandemi melalui Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25 (2), 185 – 200.
<http://dx.doi.org/10.31845/jwk.v25i2.764>
- Zulvia, P., & Haryanto, N. D. (2021). Increasing Customer Statisfaction Through Improving Service Quality at the Purworejo Post Office 54100. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 195â €“211.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.796>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128-141.
<https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>