

Artikel Penelitian (Teknik Industri)

## Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain in Customer (PGCV)* UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan

Amsyarul Ramadhan Nasution, Suliawati, Bonar Harahap

Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 31 Desember 2023

Revisi Akhir: 19 Februari 2024

Diterbitkan Online: 19 Februari 2024

### KATA KUNCI

Kepuasan Pasien;  
*Customer Satisfaction Index (CSI)*;  
*Potential Gain in Customer (PGCV)*

### KORESPONDENSI

Phone: +62 851-7311-0899

E-mail: [amsyarulramadhan123@gmail.com](mailto:amsyarulramadhan123@gmail.com)

### A B S T R A K

Penelitian di puskesmas tanjung morawa melakukan analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan, yang selama ini dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan masih terdapat keluhan. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis tentang kepentingan atau kepuasan pasien yang dapat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan metode *Potential Gain in Customer Value's (PGCV)*. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* secara menyeluruh didapatkan nilai sebesar 79% Artinya sebagian besar pasien merasa puas dengan hasil pelayanan yang telah diberikan, namun puskesmas perlu melakukan perbaikan kinerja pelayanan dengan mengetahui atribut yang menjadi prioritas. Adapun hasil peringkat prioritas perbaikan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value's (PGCV)* antara lain adalah, Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kebutuhan pasien. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, puskesmas memiliki peralatan yang lengkap, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

### PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah satu dari berbagai faktor ataupun parameter kesuksesan untuk masing-masing penerapan dan pengembangan sistem informasi terhadap sebuah perusahaan. Citra mutu pelayanan secara baik tidak dilihat atas dasar perspektif ataupun penilaian pihak yang menyediakan pelayanan, tetapi atas dasar perspektif ataupun penilaian pelanggan yang berperan sebagai penikmat pelayanan yang diberikan dan penentu mutu pelayanan. Penilaian pada mutu pelayanan adalah pemberian nilai secara keseluruhan terhadap kelebihan pelayanan. Kepuasan konsumen adalah penentu untuk mewujudkan loyalitas konsumen. Berbagai kegunaan yang diperoleh dari perusahaan karena tingginya tingkatan kepuasan konsumen, yaitu bukan hanya mampu menambah tingkat loyalitas namun juga mampu mengatasi adanya rotasi pelanggan, pengurangan tarif operasional yang disebabkan dari peningkatan total pelanggan, menambah tingkat promosi yang efektif, serta peningkatan nama baik usaha.

Dalam mendorong tercapainya pembangunan kesehatan, pemerintahan senantiasa memberikan berbagai fasilitas dan juga tenaga kesehatan. Satu dari berbagai sarana tersebut telah digunakan masyarakat yaitu puskesmas, dimana sarana ini memiliki kewenangan serta peran untuk memelihara masyarakat pada daerah tugas kerja kesehatan. Berdasarkan pada misi yang ditetapkan, puskesmas wajib memberi layanan secara baik dan berkualitas hingga mampu menambah tingkat kesehatan dan lingkungan masyarakat.

Puskesmas Tanjung morawa merupakan puskesmas rawat inap yang berada di Kabupaten Deli Serdang. Namun setelah masyarakat berobat di puskesmas tanjung morawa, ada keluhan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh

pihak puskesmas. Sehingga masyarakat merasa tidak nyaman seperti Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien, tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, puskesmas memiliki peralatan yang lengkap, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan dengan menyeluruh sebagai karakter dan ciri sebuah produk layanan yang memberikan pengaruh terhadap kemampuan dalam memberi kepuasan keperluan yang ditunjukkan ataupun tersiratkan. Sebuah jasa/barang dapat dianggap berkualitas jika mampu mencukupi keinginan pelanggan dengan memberikan penilaian produk tersebut. Mutu pelayanan adalah seluruh hal yang diistimewakan serta karakter dan sifat jasa/produk yang mendorong kemampuan dalam memberi kepuasan keperluan dengan nyata dan juga tidak nyata, jasa/produk yang bermutu memiliki peran sentral bagi pembentukan rasa puas konsumen.

### *Kepuasan Pasien*

Pasien merupakan seseorang yang melaksanakan konsultasi permasalahan secara medis dalam mendapatkan layanan kesehatan yang dibutuhkan, dilakukan dengan langsung dan juga tidak pada rumah sakit. Pasien juga berhak mendapatkan pelayanan berkualitas berdasarkan pada standarisasi dan kriteria profesi maupun tahapan operasi mendapatkan secara baik dan benar hingga tidak berdampak kerugian fisik serta materi mendapatkan suatu informasi mencakup diagnosa serta langkah sikap medis, memperoleh keamanan serta keselamatan dirinya selama perawatan.

Kepuasan pasien merupakan tingkatan nasabah dalam merasakan kepuasan sesudah perbandingan dari sesuatu yang mereka dapatkan dan inginkan. Setiap pasien akan menerima kepuasan dengan pemberian nilai yang ditujukan berupa jasa/produk, sehingga memungkinkan sebagai pasien menetap untuk waktu yang lama. Rasa puas tersebut merupakan rasa kesenangan dan kekecewaan yang ada sesudah perbandingan hasil kerja produk yang dihasilkan pada hasil kerja yang diinginkan.

## METODOLOGI

Penelitian di Puskesmas Tanjung Morawa melakukan analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan, yang selama ini dalam aktivitas pelayanan yang dilakukan masih terdapat keluhan. Jenis Penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 65 pasien yang diambil dari rata-rata jumlah pasien per hari selama sebulan di Puskesmas Tanjung Morawa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Potential Gain in Customer Value's* (PGCV).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas digunakan untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu kuesioner yang diberikan pada responden selama penelitian.

Dari hasil rekapitulasi kuesioner maka dilakukan uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Porposive Sampling*. Artinya responden yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini respresentatif terhadap populasi penelitian sebanyak 65 responden. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Tabel Uji Validitas dengan Menggunakan SPSS

No.	Atribut	<i>Pearson Correlation</i> K.Layanan	<i>Pearson Correlation</i> K.Pasien	Nilai r Tabel	Ket.
1.	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih.	0,466	0,355	0,205	<b>Valid</b>
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air.	0,473	0,300	0,205	<b>Valid</b>

3. Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap.	0,302	0,338	0,205	<b>Valid</b>
4. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih.	0,639	0,504	0,205	<b>Valid</b>
5. Fasilitas tempat parkir yang cukup.	0,635	0,375	0,205	<b>Valid</b>
6. Fasilitas kamar rawat inap yang memadai.	0,575	0,391	0,205	<b>Valid</b>
7. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	0,657	0,301	0,205	<b>Valid</b>
8. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kebutuhan pasien.	0,466	0,311	0,205	<b>Valid</b>
9. Perawat meperhatikan sungguh-sungguh pada pasien.	0,561	0,441	0,205	<b>Valid</b>
10. Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang di derita pasien.	0,679	0,376	0,205	<b>Valid</b>
11. Perawat bersikap sopan dan ramah.	0,485	0,455	0,205	<b>Valid</b>
12. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu.	0,615	0,523	0,205	<b>Valid</b>
13. Tenaga medis dan tenaga lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.	0,359	0,382	0,205	<b>Valid</b>
14. Perawat memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat.	0,575	0,578	0,205	<b>Valid</b>
15. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	0,657	0,424	0,205	<b>Valid</b>
16. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	0,466	0,469	0,205	<b>Valid</b>
17. Perawat tanggap melayani pasien.	0,551	0,508	0,205	<b>Valid</b>
18. Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	0,525	0,452	0,205	<b>Valid</b>
19. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.	0,369	0,594	0,205	<b>Valid</b>
20. Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.	0,359	0,464	0,205	<b>Valid</b>
21. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.	0,605	0,347	0,205	<b>Valid</b>
22. Tenaga medis menyediakan obat- obatan atau alat medis yang lengkap.	0,352	0,533	0,205	<b>Valid</b>
23. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	0,518	0,316	0,205	<b>Valid</b>

Berdasarkan Tabel 1 diatas hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh total *person correlation* memiliki nilai > r table yaitu 0,205 sehingga semua atribut dinyatakan valid.

Adapun langkah-langkah dari uji validitas yaitu sebagai berikut:

- Menentukan hipotesis  
 $H_0$  = Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)  
 $H_1$  = Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidakvalid)
- Menentukan nilai r table  $\alpha$  sebesar 5%  
 Dengan melihat pada table distribusi r tabel berdasarkan d f dengan signifikansi 0,05 maka didapat nilai r tabel sebesar 0,205
- Menentukan nilai r hitung  
 Hasil perhitungan r hitung dengan menggunakan SPSS 25 for windows dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* (Outout terlampir).
- Membandingkan besar nilai r tabel dan r hitung  
 Jika r hitung  $\geq$  r tabel maka  $H_0$  diterima. Jika r hitung  $\leq$  r tabel maka  $H_0$  ditolak.

Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menurut metode alpha cronbach dan metode pengambilan keputusan menggunakan limit 0,600, yang kurang dari 0,600 dinyatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 25 terdapat pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Realibilitas Data Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan dengan Menggunakan SPSS

No.	Uraian	Cronbach's Alpha	N of Items
1	Kualitas Pelayanan	0,872	23
2	Kepuasan Pasien	0,793	23

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,872 untuk kualitas pelayanan dan 0,793 untuk kepuasan pasien. Keduanya lebih besar dari 0,600 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dinyatakan *Reliable*.

*Weight Score* atau WS atau skor yang ditimbang adalah WF dan rataaan tingkatan kepuasan yang dikalikan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WFi \times MIS_i$$

$$WS_i = 0,05 \times 4,18$$

$$WS_i = 0,19$$

Perhitungan nilai WS pada setiap atribut selanjutnya dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Rekapitulasi Keseluruhan Nilai WS

No.	Atribut	MIS	WF	WS
1.	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih.	3,95	0,042	0,16
2.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air.	4,04	0,043	0,17
3.	Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap.	4,80	0,051	0,24
4.	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih.	3,89	0,042	0,16
5.	Fasilitas tempat parkir yang cukup.	3,87	0,041	0,15
6.	Fasilitas kamar rawat inap yang memadai.	4,00	0,043	0,17
7.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	4,10	0,044	0,18
8.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kebutuhan pasien.	4,78	0,051	0,24
9.	Perawat meperhatikan sungguh-sungguh.	3,75	0,042	0,16
10.	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang di derita pasien.	3,98	0,043	0,17
11.	Perawat bersikap sopan dan ramah.	3,98	0,043	0,17
12.	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu.	4,06	0,044	0,17
13.	Tenaga medis dan tenaga lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.	4,07	0,044	0,17
14.	Perawat memberi tahu jenis penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat.	3,98	0,043	0,17
15.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	4,06	0,044	0,17
16.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	3,98	0,043	0,17
17.	Perawat tanggap melayani pasien.	3,95	0,042	0,16
18.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik.	3,90	0,042	0,16
19.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.	3,96	0,042	0,16
20.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur.	3,98	0,043	0,17
21.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan.	3,81	0,040	0,15

22. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.	4,06	0,044	0,17
23. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	4,06	0,044	0,17
<b>Total</b>	<b>93,2</b>	<b>1</b>	<b>3,96</b>

Dari tabel diatas diperoleh bahwa nilai WS tertinggi yaitu terdapat pada atribut bangunan puskesmas memiliki peralatan yang lengkap (Y3) dengan nilai WS sebesar 0,24%, sedangkan untuk nilai WS dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan (Y21) dengan nilai WS sebesar 0.15%.

**Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Perhitungan taraf persentase CSI dilakukan dengan membagikan skor yang ditimbang dengan penggunaan skala maksimal.

$$CSI = \frac{\sum WSi}{HS} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{3,96}{5} \times 100\%$$

$$= 79\%$$

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 79% yang berarti dengan menyeluruh pelanggan merasakan ada kepuasan dari layanan yang diberi, tetapi perlu ada perbaikan pelayanan.

**Analisis Potential Gain in Customer Value's (PGCV)**

Tahapan dalam metode *Potential Gain in Customer Value's* (PGCV) ini adalah sebagai berikut:

1. *Achieve Cutomer Value's* (ACV)

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y}$$

$$= 3,95 \times 3,95$$

$$= 15,60$$

2. *Ultimately Desire Customer Value's*

$$UDCV = \bar{Y} \times \bar{X} \text{ Maks}$$

$$= 3,95 \times 5$$

$$= 19,75$$

3. *Indexs* PGCV

$$PGCV = UDCV - ACV$$

$$= 19,75 - 15,60$$

$$= 4,15$$

Hasil perhitungan keseluruhan dari indeks PGCV dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil perhitungan keseluruhan dari indeks PGCV

No	Atribut	Kualitas Layanan $\bar{X}$	Kepuasan Pasien $\bar{Y}$	Nilai ACV	Nilai UDCV	Indeks PGCV	Urutan Ke-
1.	X1	3,95	3,95	15,60	19,75	4,15	12
2.	X2	4,04	4,04	16,32	20,2	3,88	18
3.	X3	3,98	4,80	19,10	24	4,9	3
4.	X4	3,93	3,89	15,28	19,45	4,17	11
5.	X5	4,67	3,87	18,07	19,35	1,28	22
6.	X6	3,93	4,00	15,72	20	4,28	5
7.	X7	3,98	4,10	16,31	20,5	4,19	10
8.	X8	3,70	4,78	17,68	23,9	6,22	1
9.	X9	4,49	3,95	17,73	19,75	2,02	21
10.	X10	3,98	3,98	15,84	19,9	4,06	15
11.	X11	3,96	3,98	15,77	19,9	4,13	14
12.	X12	4,04	4,06	16,40	20,3	3,9	17

13.	X13	3,96	4,07	16,11	20,35	4,24	8
14.	X14	3,93	3,98	15,64	19,9	4,26	6
15.	X15	3,98	4,06	16,16	20,3	4,14	13
16.	X16	3,69	3,98	14,68	19,9	5,22	2
17.	X17	4,07	3,95	16,07	19,75	3,68	19
18.	X18	4,78	3,90	18,64	19,5	0,86	23
19.	X19	3,93	3,96	15,60	19,8	4,2	9
20.	X20	3,93	3,98	15,65	19,9	4,25	7
21.	X21	4,06	3,81	15,46	19,05	3,59	20
22.	X22	4,03	4,06	16,36	20,3	3,94	16
23.	X23	3,87	4,06	15,72	20,3	4,58	4

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk Tingkat kepuasan pasien mengenai tingkat kinerja dari setiap atribut kualitas pelayanan yang ada secara menyeluruh yang telah diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada kategori puas dengan nilai indeks 79 %.

Sedangkan untuk prioritas perbaikan berdasar hasil indeks PGCV yaitu Puskesmas Tanjung Morawa harus memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kebutuhan pasien. Pihak Puskesmas Tanjung Morawa harus meningkatkan kinerja tenaga medis, sehingga keluhan pasien dapat terlayani dengan baik. Pihak puskesmas harus meningkatkan fasilitas peralatan yang lengkap agar pasien dapat di tangangi dengan maksimal. Pihak puskesmas tanjung morawa harus melakukan peningkatan pelayanan kinerja dokter, sehingga pasien menerima layanan perawatan yang baik dan berkaitan dengan kesembuhan pada penyakit yang diderita pasien..

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang sudah dilaksanakan menerapkan pendekatan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dalam melihat tingkatan kepuasan pasien dengan keseluruhan diperoleh nilai yaitu 79% yang berarti beberapa pasien sudah merasakan kepuasan dengan layanan yang sudah diberi akan tetapi pihak puskesmas diharuskan menambah tingkat layanan yang diberi tersebut dan butuh dilaksanakan perbaikan hasil kerja layanan dengan melihat atribut sebagai fokus utama perbaikan. Dari hasil PGCV adapun Rekomendasi usulan yang diberikan untuk melakukan perbaikan kualitas layanan Puskesmas yaitu :

1. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan kebutuhan pasien.
2. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien
3. Puskesmas memiliki peralatan yang lengkap.
4. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

Dari penelitian yang sudah dilaksanakan, maka peneliti mampu memberi saran dengan berikut: Penelitian ini membutuhkan riset lebih lanjut menggunakan perbedaan sampel serta beberapa lokasi atau kota yang memiliki jasa pelayanan puskesmas. Pihak puskesmas diharuskan teliti untuk melakukan evaluasi sistem layanan yang diberikan serta meninjau kembali beberapa atribut mutu layanan sehingga mampu memberi layanan yang lebih baik. Pihak puskesmas mampu melakukan pertimbangan dalam mengusulkan sesuai hasil dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- [2] Kesehatan, P., Lembaran, T., & Republik, N. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021*. 229, 1–15
- [3] Ghozali, I (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- [4] Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- [5] Junaidi. (2015). *Memahami Skala-Skala Pengukuran*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, 1-4
- [6] Kesehatan, P., Lembaran, T., & Republik, N. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021*. 229, 1–15.
- [7] Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)*. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- [8] Pujihastuti, I. 2010. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*. Cear : Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol. 2 No. 1 Desember 2010
- [9] Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. Vol. 7(1): 17 – 23.