

**GAMBARAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI
INTALASI RAWAT JALAN RSUD SYEKH
YUSUF GOWA TAHUN 2024**



**ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN
K011201089**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**GAMBARAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI
INTALASI RAWAT JALAN RSUD SYEKH
YUSUF GOWA TAHUN 2024**

**ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN
K011201089**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGAJUAN SKRIPSI

**GAMBARAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD SYEKH
YUSUF GOWA TAHUN 2024**

ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN
K011201089

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Program Studi Kesehatan Masyarakat

Pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN**SKRIPSI**

**GAMBARAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD SYEKH YUSUF
GOWA TAHUN 2024**

ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN

K011201089

Skrripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat pada
04 April 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada

Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Departemen Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc
NIP: 195212122019015001

Adelia U. Ady Mangilep, SKM, MARS
NIP: 198208182015042003

Mengetahui:
Ketua Program Studi,

Dr. Hasanawati Amgam, SKM, M.Sc
NIP: 197604182005012001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Gambaran Dimensi Kepuasan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (**Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc dan Adelia U. Ady Mangilep, SKM., MARS**). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 10 Maret 2024



Andi Azisah Bari'ah P.I
NIM K011201089

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan rahmat serta nikmat-Nya atas segala keberanian, kelancaran, kekuatan, kesabaran, dan segala ketenangan yang telah diberikan. Merupakan suatu nikmat yang tak ternilai sehingga dihasilkan penulisan skripsi dengan judul “Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024” dengan sangat baik.

Dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang tak terhingga serta rasa hormat sedalam-dalamnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada keluarga terkhusus kepada Almarhum Ayahanda Muh. Ihwan Baso dan Ibunda Indarawati Muis, SH yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya serta memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini semata-mata bukan hasil usaha penulis sendiri, melainkan dari bantuan, bimbingan, motivasi, dan semangat serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang terhormat Bapak Dr.dr. Noer Bahry Noor, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I serta Ibu Adelia U. Ady Mangilep, SKM., MARS selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Ibu Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM dan Ibu St. Rosmanelly, SKM., MKM selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, serta nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Direktur/Staff RSUD Syekh Yusuf Gowa yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan telah memfasilitasi dalam penyelesaian skripsi ini. Selain itu saya juga ingin mengucapkan kepada teman-teman Manajemen Rumah Sakit Angkatan 2020 karena telah kebersamai penulis sampai tahap penyelesaian skripsi ini.

Last but not least, penulis berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan di kampus Universitas Hasanuddin karena tanpa bantuan, tempat, sumber daya dan dorongan mungkin penulis tidak akan sampai pada titik ini. Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu masukan yang berupa saran dan kritik yang membangun dari para pembaca akan sangat membantu. Semoga skripsi bisa bermanfaat bagi kita semua dan pihak-pihak yang terkait.

Penulis,

Andi Azisah Bari'ah Putri Irawan

ABSTRAK

ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN. **Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024** (dibimbing oleh Noer Bahry Noor dan Adelia U. Ady Mangilep)

Latar Belakang. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan di rumah sakit disebabkan oleh ketidaksesuaian harapan pasien dengan kenyataan didapatkan, seperti perawat dan dokter yang tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan.

Tujuan. Melihat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari dimensi kepuasan pasien berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.

Metode. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang selanjutnya dianalisis secara univariat menggunakan aplikasi SPSS 26 berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil. 5 dimensi yang terdiri dari 24 atribut. Terdapat 6 atribut yang berada pada kuadran A. Selanjutnya, 15 atribut berada pada kuadran B, kemudian 2 atribut berada pada kuadran C dan 1 atribut berada pada kuadran D.

Kesimpulan. Pihak rumah sakit diharapkan dapat mempertimbangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

ANDI AZISAH BARI'AH PUTRI IRAWAN. **Overview of the Dimensions of Patient Satisfaction Based on Importance Performance Analysis (IPA) in the Outpatient Installation of the Syekh Yusuf Gowa Regional General Hospital in 2024** (supervised by Noer Bahry Noor and Adelia U. Ady Mangilep)

Background. Factors that influence patient dissatisfaction with health services in hospitals are caused by a mismatch between patient expectations and the reality obtained, such as nurses and doctors who do not pay attention to patient and family complaints, are not friendly, and have difficulty interacting with health workers.

Objective. Seeing the level of importance and performance level of the dimensions of patient satisfaction based on Importance Performance Analysis (IPA) at the Outpatient Installation of the Syekh Yusuf Gowa Hospital in 2024.

Methods. The sampling technique used accidental sampling which was then analyzed univariately using the SPSS 26 application based on the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Results. 5 dimensions consisting of 24 attributes. There are 6 attributes that are in quadrant A. Furthermore, 15 attributes are in quadrant B, then 2 attributes are in quadrant C and 1 attribute is in quadrant D.

Conclusion. The hospital is expected to consider service quality improvement strategies in this study in order to improve service quality in the outpatient installation.

Keywords: Patient Satisfaction; Importance Performance Analysis (ipa)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PENGAJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Teori	6
1.6 Kerangka Konsep	7
BAB II METODE PENELITIAN	8
2.1 Jenis Penelitian	8
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
2.3 Populasi dan Sampel	8
2.4 Uji Instrumen	10
2.5 Pengumpulan Data	10
2.6 Pengolahan dan Analisis Data	11
2.7 Penyajian Data	11
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1 Hasil Penelitian	14
3.2 Pembahasan	39
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	52
4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Nomor Ururt	Halaman
1. Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2020-2022	4
2. Jumlah Sampel Berdasarkan Kunjungan Pasien Poliklinik Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2022	10
3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	14
4. Cross Tabulation Karakteristik Responden dengan Dimensi Perilaku Interpersonal Tingkat Kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	16
5. Cross Tabulation Karakteristik Responden dengan Dimensi Kualitas Teknis/Perilaku Profesional Tingkat Kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	16
6. Cross Tabulation Karakteristik Responden dengan Dimensi Akses/Kenyamanan Tingkat Kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	17
7. Cross Tabulation Karakteristik Responden dengan Dimensi Keuangan/Finansial Tingkat Kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	18
8. Cross Tabulation Karakteristik Responden dengan Dimensi Lingkungan FIsik Tingkat Kinerja di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	19
9. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada Dimensi Perilaku Interpersonal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	20
10. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja pada Dimensi Perilaku Interpersonal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	21
11. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada Dimensi Kualitas Teknis/Perilaku Profesional di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	22
12. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja pada Dimensi Kualitas Teknis/Perilaku Profesional di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	23
13. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada Dimensi Akses/Kenyamanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	24
14. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja pada Dimensi Akses/Kenyamanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	25
15. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada Dimensi Keuangan/Aspek Finansial di Instalasi Rawat Jalan RSUD	

Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	26
16. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja pada Dimensi Keuangan/Aspek Finansial di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	28
17. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan pada Dimensi Lingkungan Fisik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	29
18. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja pada Dimensi Lingkungan Fisik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	30
19. Distribusi Penentuan Sumbu X, Sumbu Y, dan Koordinat Setiap Atribut di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	32
20. Atribut dalam Kuadran Importance Performance Analysis Dimensi Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	34
21. Persebaran Atribut Dimensi Perilaku Interpersonal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	36
22. Persebaran Atribut Dimensi Kualitas Teknis/Perilaku Profesional di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	36
23. Persebaran Atribut Dimensi Akses/Kenyamanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	37
24. Persebaran Atribut Dimensi Keuangan/Aspek Finansial di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	37
25. Persebaran Atribut Dimensi Lingkungan Fisik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	38

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Kerangka Teori Penelitian	7
2. Kerangka Konsep Penelitian	7
3. Diagram Kartesius Dimensi Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian.....	60
2. Lembar Perbaikan Proposal.....	66
3. Surat Penelitian dari Kampus.....	69
4. Surat Penelitian PTSP Provinsi Sulsel.....	70
5. Surat Penelitian PTSP Kabupaten Gowa.....	71
6. Dokumentasi Penelitian.....	72
7. Skoring Atribut Tingkat Kepentingan dan Kinerja	73
8. Distribusi Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	74
9. Distribusi Perhitungan Skor Tingkat Kinerja Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	76
10. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Metode IPA di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024	78
11. Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien Setiap Atribut Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	81
12. Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien Setiap Dimensi Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.....	83
13. Riwayat Hidup	84

DAFTAR ISTILAH SINGKATAN

Istilah/Singkatan	Pengertian/Kepanjangan
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
KEMENKES	Kementerian Kesehatan
MENKES	Menteri Kesehatan
PSQ	<i>Patient Satisfaction Questionnaire</i>
RI	Republik Indonesia
RS	Rumah Sakit
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	Sumber Daya Manusia
SK	Surat Keputusan
SPM	Standar Pelayanan Minimal
UU	Undang-Undang
WHO	<i>World Health Organization</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia penyedia jasa dibidang kesehatan belum menghasilkan perbaikan dalam beberapa aspek untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, pelayanan kesehatan di Indonesia masih terbilang belum berjalan dengan baik. Rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi para pasien dengan peningkatan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan yang maksimal serta kemandirian (Syur'an & Ma'ruf, 2020).

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilai konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Pelayanan yang sama disebuah rumah sakit bisa saja dinilai berbeda oleh orang berbeda, ini semua akan mempengaruhi penilaian akhir terhadap pelayanan yang bersangkutan (Tjiptono, 2012).

Tuntutan pelanggan dalam berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin meningkat yaitu salah satunya meningkatnya pasien dan pengunjung rumah sakit yang semakin banyak disertai tajamnya persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia. Ditambah lagi dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat di luar negeri (Sodik dkk, 2013). Jumlah pasien Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri setiap tahunnya terus bertambah. Di tahun 2023 terdapat sekitar hampir 1 juta masyarakat Indonesia datang berobat ke Malaysia, sedangkan 750 ribu yang ke Singapura meningkatnya jumlah pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri seperti Singapura maupun Malaysia adalah fenomena yang sangat memprihatinkan. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa pelayanan rumah sakit di Indonesia belum sepenuhnya mampu memberikan layanan terbaik pada pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien dalam hal pelayanan (Sodik dkk, 2013).

Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan di rumah sakit disebabkan oleh ketidaksesuaian harapan pasien dengan kenyataan didapatkan, kebijakan yang berlaku, suasana dan kondisi fisik lingkungan tempat pelayanan, serta sarana dan prasarana yang tidak memenuhi kriteria (Nursalam, 2016). Selain itu faktor lain yang juga dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu karena tenaga kesehatan seperti perawat dan dokter yang tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Toruan, 2017). Suatu pelayanan

dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Setiawan, 2016).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang penting dalam pencapaian mutu pelayanan kesehatan yang baik. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai standar (Beginta, 2012). Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwaningrum (2020) menunjukkan bahwa Kepuasan pasien di RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2018 sebagian besar puas berjumlah 73 orang (60,8%). Selain itu, penelitian juga dilakukan oleh Fahrozy (2017), berdasarkan hasil uji deksriptif menunjukkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahanie Samarinda cenderung tinggi dengan variasi skor jawaban tinggi. Adapun hasil kategorisasi diperoleh jumlah paling besar pada kategori cukup puas yaitu 26 pasien atau sebesar 33,8%. Hal ini senada dengan kategorisasi pada kualitas pelayanan yang diperoleh paling banyak pada kategori cukup baik yaitu sebanyak 20 pasien atau sebesar 26,0%.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementrian Kesehatan RI ,2016 dalam Fanny dkk, 2019).

Selain pengukuran pengalaman pasien, melihat aspek tingkat kepentingan dan tingkat kinerja berdasarkan variabel kepuasan pasien juga penting. *Importance Performance Analysis* merupakan penghitungan skor keadaan dan harapan pelayanan menurut pasien yang diperoleh dari jumlah nilai seluruh responden untuk variabel tersebut kemudian diambil nilai rata-rata. Dari data kinerja dan kepentingan yang diperoleh dapat dilakukan perbandingan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai perbandingan ini nantinya akan digambarkan dalam diagram Kartesius (Kusuma, 2018).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Implementasi metode ini dimulai dengan melakukan identifikasi terhadap atribut-atribut relevan terhadap suatu alternatif yang diamati (Sembiring *et al*, 2018). Metode IPA ini menampilkan hasilnya melalui diagram scatter dengan memiliki kriteria yang mempunyai 4 kuadran. 4 kuadran inilah yang nantinya akan dibagi-

bagi menjadi hasil tersebut, kuadran pertama yaitu (Prioritas Utama), selanjutnya kuadran ke-II (Pertahankan Prestasi), kuadran ke-III (Prioritas Rendah), dan kuadran terakhir yaitu kuadran-IV (Berlebihan) (Abiela, 2022).

Selain metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode yang juga dapat digunakan untuk mengukur atribut suatu produk adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo & Sitopo, 2018). IPA digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut layanan dan prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada saat yang sama, CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan atribut layanan/produk (Sihotang & Rani, 2022).

Pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (Asabea *et al*, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di Sungguminasa dibangun sejak tahun 1981, yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa yang operasionalnya di mulai pada tanggal 1 April 1982. Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, merupakan Rumah sakit Klasifikasi B. Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa menjadi satu-satunya rumah sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Gowa dan menjadi tempat rujukan utama untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

Sesuai dengan amanat Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, RSUD Syekh Yusuf Gowa telah melakukan survey kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan selama 3 tahun terakhir. Survei tersebut menunjukkan tingkat kepuasaannya belum memenuhi standar Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang SPM dengan standar minimal kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan sebesar 90%.

Tabel 1. Pencapaian Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuif Gowa 2020 – 2022

Kepuasan Pasien			Standar
2020	2021	2022	
74,42%	80,52%	83,16%	90%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa survey kepuasan yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Gowa pada tahun 2020 – 2022 bahwa belum mencapai standar minimal. Selain itu, berdasarkan data kunjungan pasien pada instalasi rawat jalan di RSUD Syekh Yusuf didapatkan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 sebanyak 38.313 pasien dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 35.313 pasien, sedangkan pada tahun 2022 jumlah angka kunjungan pasien menurun secara drastis dengan jumlah kunjungan sebanyak 17.681 pasien. Hal ini bisa saja dipengaruhi oleh adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pasien, sehingga menimbulkan ketidakpuasan atas pelayanan yang didapatkan terutama di instalasi rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Di era digital saat ini, citra rumah sakit bisa dilihat lewat banyak sosial media yang ada, sehingga perlunya perhatian oleh rumah sakit untuk terus memantau citra rumah sakit di sosial media. Salah satu yang paling umum digunakan oleh masyarakat yaitu *google review*. *Google review* merupakan salah satu hal dari era big data saat ini di mana setiap orang dapat menaruh jejak setelah mereka mendatangi sebuah tempat. Selain berupa pemberian nilai 1-5 yang akan dikemas dalam bintang, *google review* juga memiliki ulasan berupa kalimat dan foto yang dapat dibagikan gratis dari pengunjung (Fathia & Heryadi, 2020). Untuk RSUD Syekh Yusuf Gowa sendiri memiliki rating 2,7/5 bintang dengan ulasan sebanyak 308.

Alasan peneliti memilih RSUD Syekh Yusuf Gowa sebagai tempat penelitian dikarenakan setelah dari hasil penelusuran melalui internet dari beberapa RSUD yang ada di Sulawesi Selatan, setelah memperhatikan RSUD lewat *google review*. RSUD Syekh Yusuf Gowa mendapatkan rating terendah yaitu 2,7/5 di *google review*. Rating ini menjadi rating terendah dari beberapa RSUD yang ada di Sulawesi Selatan.

Adapun beberapa ulasan di *google review* yang menjadi keluhan pasien pada pelayanan khususnya di instalasi rawat jalan seperti banyaknya pasien yang mengeluhkan pelayanan yang dilakukan sangat lambat, dokter dan perawat menunjukkan sikap yang tidak ramah, kurangnya kursi tunggu yang disediakan membuat pasien harus berdiri saat menunggu nomor antrian, banyaknya perilaku yang tidak sopan ataupun bertanggunggjawab yang dilakukan oleh security rumah sakit.

Dengan melihat ternyata masih banyaknya keluhan yang diberikan kepada pelayanan RSUD Syekh Yusuf Gowa yang tentu akan mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri, maka dari latar belakang di atas

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah ***Untuk Mengetahui Gambaran Dimensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2023*** ditinjau dari aspek perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku professional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik.

1.3 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran dimensi kepuasan pasien mengenai perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku professional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial, dan lingkungan fisik berdasarkan metode IPA di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dimensi kepuasan pasien mengenai perilaku interpersonal berdasarkan metode IPA di rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dimensi kepuasan pasien mengenai kualitas teknis/perilaku professional berdasarkan metode IPA di rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.
3. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dimensi kepuasan pasien mengenai akses/kenyamanan berdasarkan metode IPA di rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.
4. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dimensi kepuasan pasien mengenai keuangan/aspek finansial berdasarkan metode IPA di rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.
5. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja dimensi kepuasan pasien mengenai lingkungan fisik berdasarkan metode IPA di rawat jalan RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

Menambah ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit khususnya manajemen mutu rumah sakit untuk meningkatkan pentingnya kepuasan pasien bagi rumah sakit, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Institusi

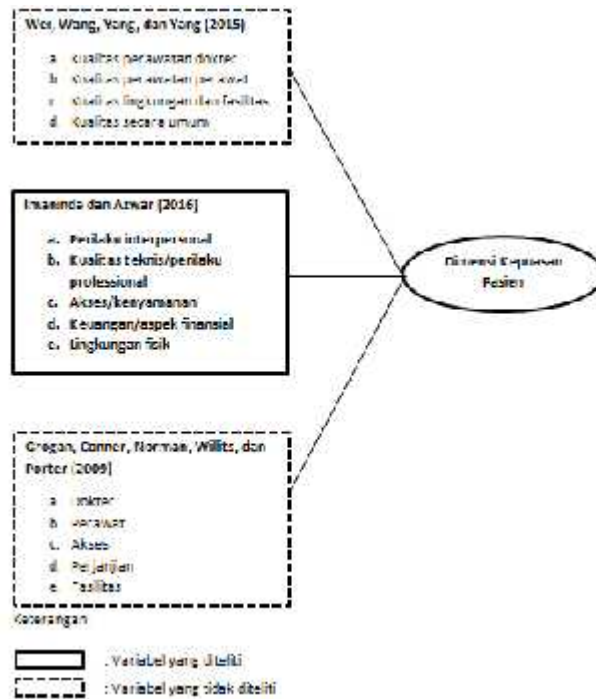
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan di RSUD Syekh Yusuf Gowa bagi pengelola rumah sakit untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan keperawatannya serta dapat dijadikan masukan dalam menyusun kebijakan dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan kepada pasien.

c. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat peneliti untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM). Selain itu juga sebagai pengalaman berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama penelitian serta memperluas wawasan pengetahuan tentang pengalaman pasien terhadap tingkat kebutuhan harapan dan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

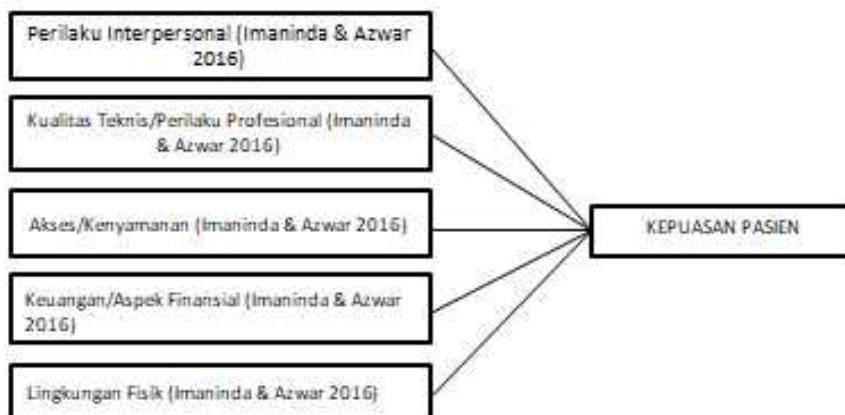
1.5 Kerangka Teori

Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini mengacu pada teori kepuasan (Ware, Davies-Avery, & Stewart, 1977; Ware, Snyder, Wright, & Davies, 1983; Hays, Davies, dan Ware, 1987; Marshall & Hays, 1994) yang dikembangkan dalam bentuk kuisioner kepuasan pasien 2017 (KKP-2017) yang dimodifikasi dari *Patient Satisfaction Questionnaire-18* (PSQ-18) oleh Imaninda dan Azwar (2016) Universitas Gadjah Mada dengan kategori kepuasan yaitu perilaku interpersonal, kualitas teknis/perilaku profesional, akses/kenyamanan, keuangan/aspek finansial dan lingkungan fisik.



Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian

1.6 Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian