

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION
INDEX**

(Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata-1**

Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri



Nama : Oggi Rahmat Asfary

No. Mahasiswa : 11 522 334

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan tulisan atau karya yang diambil dengan menyalin, meniru dalam bentuk kalimat yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran orang lain, yang diaku seolah-olah sebagai tulisan atau karya sendiri.

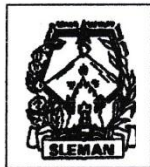
Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 22 Februari 2018



Oggi Rahmat Asfary

SURAT PERUSAHAAN



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT PAKEM
 Jalan Kaliurang Km. 17,5 Pakem Pakembinangun Pakem Sleman
 Telepon (0274) 895591

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomer : 440/107

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Puskesmas Pakem dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : OGGI RAHMAT ASFARY
 NIM : 11522334
 Perguruan Tinggi : UII Yogyakarta
 Judul Penelitian :
 ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION
 INDEX

Telah selesai pengambilan data di Puskesmas Pakem dari tanggal 18 Desember – 23 Desember 2017

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pakem, 29 Desember 2017

A/n.Kepala Puskesmas Pakem

Ka. Subag. Tata Usaha



Penata III/c

NIP.19680904199002 1 004

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER*

SATISFACTION INDEX

(Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)



Nama : Oggi Rahmat Asfary

No. Mahasiswa : 11522334

Yogyakarta, 22 Februari 2018

Pembimbing

Ir. Hudaya, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION*

INDEX

(Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh

Nama : Oggi Rahmat Asfary

No. Mahasiswa : 11522334

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 6 April 2018

Tim Penguji

Penguji 1

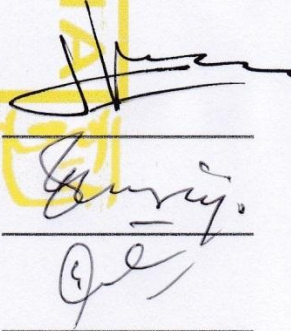
Ir. Hudaya, M.M.

Penguji 2

Ir. Sunaryo, M.P

Penguji 3

Wahyudhi Sutrisno, S.T., M.M.



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Yuh Agusti Rochman, ST., M.Eng.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang senantiasa memberikan kelancaran, kemudahan serta kesehatan kepada saya. Sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk :
Bapak, Ibu, mas Yordan dan Gusti Leni Afriani dirumah yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan do'a kepada saya selama proses skripsi.

Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2011 senasib, seperjuangan. Terimakasih atas solidaritas yang luar biasa semasa kuliah.

Teman-teman Kost Pesona Jati, teman-teman Cilacap, teman-teman SMAN 3 Cilacap yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal. Amiin

MOTTO

"Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri." (Benyamin Franklin)

"Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai." (Schopenhauer)

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh."
(Andrew Jackson)

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya" (Ali Bin Abi Thalib)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Sehingga Penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Tugas Akhir dengan judul “Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index* Untuk Mengukur Kualitas Tingkat Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan” telah Penulis selesaikan dengan banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan kesempatan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Nandang Sutrisno, S.H., M.H., LL.M., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Imam Djati Widodo M.Eng.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Yuli Agusti Rochman S.T., M.Eng. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ir. Hudaya, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam Tugas Akhir ini.
5. Bapak Bayu Satmaka selaku Kepala Sub Tata Usaha Puskesmas Pakem serta semua pegawai puskesmas yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Februari 2018

Oggi Rahmat Asfary

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap masyarakat Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pelayanan yang kurang maksimal dapat mengurangi jumlah pasien yang berkunjung per-tahun. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya menarik pasien untuk berobat di puskesmas Pakem. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuisioner dan dilakukan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan Diagram Kartesius. Dilanjutkan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dari hasil perhitungan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,53 % dan pada Diagram Kartesius dari 21 atribut terdapat 5 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2, 7, 15, 16, dan 21. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) puskesmas Pakem mendapatkan skor sebesar 78,32% menunjukkan bahwa pelanggan Puskesmas Pakem yang telah merasa “puas” dikarenakan skor yang berada pada rentang skala 0,66 % sampai dengan 0,80%, jadi dapat dikatakan bahwa kinerja dari Puskesmas Pakem sudah bagus, akan tetapi pihak puskesmas harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya kurang memuaskan dan dapat mempertahankan atau meningkatkan atribut yang sangat penting dan sangat memuaskan supaya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan puskesmas.

Kata Kunci : Puskesmas, *Importance and Performance Analysis* (IPA), Diagram Kartesius, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
SURAT PERUSAHAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penelitian Laporan	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Definisi Puskesmas	9
2.3 Jasa	11
2.3.1 Pengertian Jasa	11
2.3.2 Karakter Jasa	11

2.4	Kualitas Pelayanan	12
2.4.1	Pengertian Kualitas	12
2.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.4.3	Tujuan Pengukuran Kualitas	14
2.5	Persepsi Konsumen	15
2.6	Kepuasan Konsumen	16
2.6.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Tempat dan Objek Penelitian	22
3.2	Identifikasi Masalah	22
3.3	Jenis Sumber Data	22
3.4	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1	Kuesioner	23
3.4.2	Teknik Pengukuran dan Skala	23
3.4.3	Sampel	24
3.5	Kerangka Penelitian	25
3.6	Metode Pengumpulan Data	28
3.7	Pengolahan Data	28
3.7.1	Uji Kecukupan Data	28
3.7.2	Uji Validitas	29
3.7.3	Uji Reliabilitas	31
3.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
3.9	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
3.10	Analisa dan Pembahasan	34
3.11	Kesimpulan dan Saran	34

BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
4.1	Pengumpulan Data	35
4.1.1	Sejarah Puskesmas	35
4.1.2	Visi Misi Perusahaan	36
4.1.2.1	Visi Puskesmas	36
4.1.2.2	Misi Puskesmas	36
4.2	Pengolahan Data	36
4.2.1	Uji Kecukupan Data	37
4.2.2	Kuisisioner	38
4.2.3	Uji Validitas	38
4.2.4	Uji Reliabilitas	40
4.2.5	Karakteristik Responden	41
4.2.5.1	Jenis Kelamin	41
4.2.5.2	Tingkat Pendidikan	42
4.2.5.3	Pekerjaan	42
4.2.5.4	Kebutuhan Yang Diperlukan	43
4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.3.1	Tingkat Kesesuaian	44
4.3.2	Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan	47
4.3.3	Diagram Kartesius	48
4.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
BAB V	PEMBAHASAN	52
5.1	Analisis Data Hasil Kuisisioner	52
5.1.1	Uji Kecukupan Data	52
5.1.2	Uji Validitas	52
5.1.3	Uji Reliabilitas	52
5.2	<i>Analisis Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	53

5.2.1 Kuadran I	53
5.2.2 Kuadran II	54
5.3.3 Kuadran III	55
5.3.4 Kuadran IV	55
5.3 Analisis Gap	56
5.4 Analisis <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	5
Tabel 2.2 Perbandingan Peneliti Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	6
Tabel 3.1 Indeks Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 3.2 Skala Kriteria <i>Customer satisfaction Index</i>	34
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Atribut	39
Tabel 4.2 <i>Cronbach's Alpha</i> pada uji reliabilitas skor kepentingan.....	41
Tabel 4.3 <i>Cronbach's Alpha</i> pada uji reliabilitas skor kepuasan.....	41
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.6 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	43
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Kebutuhan Yang Diperlukan.....	43
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	44
Tabel 4.9 Tabel Keputusan <i>Hold & Action</i>	46
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut.....	47
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
Tabel 5.1 Atribut-Atribut Kuadran I.....	54
Tabel 5.2 Atribut-Atribut Kuadran II.....	54
Tabel 5.3 Atribut-Atribut Kuadran III	55
Tabel 5.4 Atribut-Atribut Kuadran IV	56
Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Analisis Gap.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	19
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	48
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan di tingkat kecamatan. Visi puskesmas mewujudkan kecamatan sehat dan misi mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional dapat dilihat keberhasilannya lewat empat indikator, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, pelayanan kesehatan bermutu serta derajat kesehatan penduduk kecamatan (Trihono, 2005). Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang ditinjau dari Sistem Kesehatan Nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama (Depkes RI, 2009).

Berobat di puskesmas bagi sebagian orang lebih praktis dan lebih nyaman. Dalam hal ini pandangan praktis menurut sebagian masyarakat adalah tata letak puskesmas yang dekat dengan area yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Kemudian pandangan masyarakat mengenai masalah kenyamanan puskesmas yaitu dengan selalu menjaga kebersihan, kerapian dan ruang tunggu yang memadai yang disediakan oleh pihak puskesmas tersebut.

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa upaya kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan (Profil Kesehatan Indonesia, 2009).

Pada saat ini cukup banyak lembaga yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan, sehingga pihak Puskemas Pakem harus dapat menjaga kepuasan konsumen yang menggunakan jasanya dan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan,

keramahan dan keamanan bagi konsumennya, sehingga para konsumennya merasa puas dan dapat meminimalkan komplain dengan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Pakem. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan Puskesmas dan tidak akan kembali menggunakan jasa Puskesmas tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen Puskesmas untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada Puskesmas Pakem sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Disini Penulis ingin mencoba mengukur kualitas pelayanan dan juga mengalisa apa sajakah yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas yang diberikan oleh Puskesmas Pakem, oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa puskesmas tersebut dan atribut apa saja yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pakem?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Puskesmas Pakem?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini perlu dilakukan agar dapat memfokuskan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pakem.
2. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup.
3. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung di ruang tunggu puskesmas pakem

4. Objek dari penelitian adalah fokus pada tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas
5. Metode dalam menganalisa layanan kualitas puskesmas menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
6. Jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jenis kebutuhan dianggap tidak berpengaruh dalam penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka didapatkan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan Puskesmas Pakem.
2. Menganalisis atribut-atribut yang dianggap sangat penting, sehingga diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Pakem.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta mendapatkan gambaran sesungguhnya antara teori yang diajarkan dengan fakta atau kasus yang ditemukan di lapangan.
2. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Bagi Masyarakat Umum
Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan standar buku penulisan tugas akhir yang telah ditentukan oleh Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia. Penulisan penelitian ini terbagi atas 6 (enam) bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini memuat kajian literatur deduktif dan induktif yang dapat membuktikan bahwa topik Tugas Akhir yang diangkat memenuhi syarat dan kriteria yang telah dijelaskan di atas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu, analisis data, dan desain.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan proses pengolahan data dengan prosedur tertentu, termasuk gambar dan grafik yang diperoleh dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dan interpretasi hasil dari pengumpulan dan pengolahan data

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang menjawab rumusan permasalahan dan membuktikan hipotesis yang ada. Sedangkan saran berisi beberapa rekomendasi pengembangan penelitian selanjut

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Penelitian Terdahulu

Uraian dari tinjauan pustaka diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, penjabaran dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada table 2.1 dibawah ini :

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL	TUJUAN	ALAT ANALISIS
1	Hasan zainul Uluum (2007)	ANALISIS PERILAKU dan TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN di RESTORAN KHAS SUNDA CIBIUK	Mengidentifikasi karakter konsumen, menganalisis faktor-faktor pembentuk kepuasan pembelian, serta menganalisis kepuasan konsumen Cibiuk	Alat yang digunakan adalah Analisis Faktor, analisis Deskriptif serta <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i>
2	Elsya Nurani Kombong (2007)	ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN BAKUL-BAKUL BOGOR	Menganalisis Karakteristik kepuasan konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	Alat yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis SEM
3	Ayip Muhamad Ikhwan (2007)	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN GUMANTI KAFE BOGOR	Menganalisis karakteristik pelanggan Gumanti, menganalisis tingkat kepuasan dan menganalisa hubungan karakteristik dengan hasil penelitian	Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, IPA dan CSI
4	Muhammad Fathoni (2007)	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP WAROENG TAMAN BOGOR	Mengidentifikasi karekteristik konsumen, menganalisis keputusan pembelian, menganalisa tingkat kepentingan dan kinerja serta kepuasan	Analisis Deskriptif, IPA dan CSI

			konsumen	
5	Alldicka Christvelldy (2007)	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN dan IMPLIKASINYA TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA WARUNG KEBUN CEMPAKA TANTRI BOGOR	Analisis karakteristik konsumen, menganalisa proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, menganalisa tanggapan konsumen terhadap atribut-atribut Warung Kebun Menyusun rekomendasi kebijakan pemasaran	Analisis Deskriptif, IPA dan CSI, Analisa Varian Ranging Dua Arah Friedman dan Uji Multiple Comparison untuk Uji Friedman

Dalam penelitian ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan peneliti terdahulu. Adapun persamaan dan perbedaannya ialah :

Tabel 2.2 Perbandingan Peneliti Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

NO	PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Hasan Zainul Uluum	ANALISIS PERILAKU dan TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN di RESTORAN KHAS SUNDA CIBIUK	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Menganalisis kepuasan konsumen • Alat yang digunakan: IPA dan CSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Mengidentifikasi karakter, menganalisis faktor-faktor pembentuk kepuasan pembelian • Alat yang digunakan : Analisis Faktor, analisis Deskriptif • Periode Pengamatan : 2007 • Obyek Penelitian : Restoran Khas

				Sunda Cibiuk
2	Elsya Nurani Kombong (2007)	ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN RESTORAN BAKUL-BAKUL BOGOR	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Kepuasan konsumen, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : menganalisis karakteristik konsumen • Alat yang digunakan : Analisis Deskriptif dan analisis SEM • Periode Pengamatan : 2007 • Obyek Penelitian : Restoran Bakul-Bakul Bogor
3	Ayip Muhamad Ikhwan (2007)	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN GUMANTI KAFFE BOGOR	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Menganalisis tingkat kepuasan • Alat yang digunakan: IPA dan CSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : menganalisis karakteristik pelanggan Gumanti, menganalisa hubungan karakteristik dengan hasil penelitian • Alat yang digunakan : Analisis Deskriptif • Periode Pengamatan :

				<p>2007</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obyek Penelitian : Gumanti Kafe Bogor
4	Muhammad Fathoni (2007)	<p>ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP WAROENG TAMAN BOGOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Menganalisa tingkat kepuasan konsumen • Alat yang digunakan: IPA dan CSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis keputusan pembelian, menganalisa tingkat kepentingan dan kinerja • Alat yang digunakan : Analisis Deskriptif • Periode Pengamatan : 2007 • Obyek Penelitian : Waroeng Taman Bogor

5	Aldicka Christvelldy (2007)	ANALISIS PERILAKU KONSUMEN dan IMPLIKASINYA TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA WARUNG KEBUN CEMPAKA TANTRI BOGOR	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : Menganalisa tanggapan konsumen • Alat yang digunakan: IPA dan CSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan : analisis karakteristik konsumen, menganalisa proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian • Alat yang digunakan : Analisa Varian Rangkings Dua Arah Friedman dan Uji Multiple Comparison untuk Uji Friedman • Periode Pengamatan : 2007 • Obyek Penelitian : Warung Kebun Cempaka Tantri Bogor
---	--------------------------------	--	---	--

2.2 Definisi Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas

kabupaten / kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Departemen Kesehatan RI (2007) mengemukakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerjanya. Puskesmas dan jaringannya berperan sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat.

Pengelompokan puskesmas berdasarkan karakteristik tertentu yang mana dalam hal ini diatur dalam PMK Nomor 75 Tahun 2014, sebagaimana dijelaskan pada pasal 20 sampai dengan pasal 31 dalam peraturan tersebut. Pengelompokan puskesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerjanya terdiri dari 3, yaitu:

1. Puskesmas Kawasan Perkotaan

Puskesmas kawasan perkotaan adalah Puskesmas yang wilayah kerjanya meliputi kawasan yang memenuhi paling sedikit 3 (tiga) dari 4 (empat) kriteria kawasan perkotaan sebagai berikut:

- a. Aktivitas lebih dari 50% (lima puluh persen) penduduknya pada sektor non agraris, terutama industri, perdagangan dan jasa;
- b. Memiliki fasilitas perkotaan antara lain sekolah radius 2,5 km, pasar radius 2 km, memiliki rumah sakit radius kurang dari 5 km, bioskop, atau hotel;
- c. Lebih dari 90% (sembilan puluh persen) rumah tangga memiliki listrik
- d. Terdapat akses jalan raya dan transportasi menuju fasilitas perkotaan sebagaimana dimaksud pada poin 2.

2. Puskesmas Kawasan Pedesaan

Puskesmas kawasan pedesaan merupakan Puskesmas yang wilayah kerjanya meliputi kawasan yang memenuhi paling sedikit 3 (tiga) dari 4 (empat) kriteria kawasan pedesaan sebagai berikut:

- a. Aktivitas lebih dari 50% (lima puluh persen) penduduk pada sektor agraris
- b. Memiliki fasilitas antara lain sekolah radius lebih dari 2,5 km, pasar dan perkotaan radius lebih dari 2 km, rumah sakit radius lebih dari 5 km, tidak memiliki fasilitas berupa bioskop atau hotel;
- c. Rumah tangga dengan listrik kurang dari 90%
- d. Terdapat akses jalan dan transportasi menuju fasilitas sebagaimana dimaksud pada poin 2.

3. Puskesmas Kawasan Terpencil dan Sangat Terpencil

Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil merupakan Puskesmas yang wilayah kerjanya meliputi kawasan dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. Berada di wilayah yang sulit dijangkau atau rawan bencana, pulau kecil, gugus pulau, atau pesisir;
- b. Akses transportasi umum rutin 1 kali dalam 1 minggu, jarak tempuh pulang pergi dari ibu kota kabupaten memerlukan waktu lebih dari 6 jam, dan transportasi yang ada sewaktu - waktu dapat terhalang iklim atau cuaca
- c. Kesulitan pemenuhan bahan pokok dan kondisi keamanan yang tidak stabil.

2.3 Jasa

2.3.1 Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain secara prinsip tidak berwujud dan tanpa menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler, 2000).

Ada pengertian lain dari jasa, yaitu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau *system* penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono, 2006).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jasa adalah segala sesuatu yang berupa tindakan atau kegiatan yang ditawarkan kepada pihak / orang lain tanpa menyebabkan perpindahan kepemilikan, sehingga nantinya akan memuaskan keinginan konsumen / pihak tersebut.

2.3.2 Karakter Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik, ada empat karakteristik utama jasa yang berpengaruh besar pada perencanaan program pemasaran yaitu (Kotler, 2001) :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat *intangibility*, artinya jasa tidak dapat disentuh, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material atau benda jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa bersifat *inseparability*, artinya jasa dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada tempat dan waktu yang sama, sedangkan barang diproduksi terlebih dahulu baru dikonsumsi

c. *Variability* (berubah-ubah / aneka ragam)

Jasa bersifat *Variability*, artinya kualitas jasa yang diberikan oleh manusia dan mesin atau peralatan berbeda - beda, tergantung pada siapa yang memberi, bagaimana memberikannya, serta waktu dan tempat jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa bersifat *perishability*, artinya jasa tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan, sehingga pada dasarnya jasa langsung dikonsumsi pada saat diberi (tidak tahan lama).

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas

Menurut (Supranto, 2001), kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Definisi lain, menurut (Tjiptono, 2006) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2006), kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut (Parasuraman dan Zeithmal, 1988), kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dalam menilai persepsi dan tingkat kepentingan / harapan konsumen, Menurut (Philip Kotler, 2002), menyatakan terdapat 5 penentu kualitas jasa yaitu *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing kriteria :

a. *Tangible* (Wujud)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (konsumen, pemasok). Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan dan keadaan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dimensi bukti fisik ini meliputi :

1. Kemuktahiran peralatan, perlengkapan dan teknologi,
2. Kondisi sarana, kenyamanan, keleluasaan tempat usaha dan kebersihan gedung (tempat usaha),
3. Tata letak peralatan dan barang yang menjadi fasilitas,
4. Kondisi SDM perusahaan dan keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang diberikan.

b. *Empathy* (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi empati ini mencakup :

1. Perhatian pegawai perusahaan kepada konsumen,
2. Kemudahan memperoleh pelayanan,
3. Pemahaman akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen,
4. Kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian dengan pelayanan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Dimensi kehandalan ini mencakup :

1. Ketepatan waktu pelayanan (jam kerja) sesuai dengan peraturan,
2. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan,
3. Menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan,
4. Serta sikap yang simpatik dan akurat yang tinggi.

d. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Daya tanggap yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas serta mendengar dan mengatasi keluhan / komplain yang diajukan

oleh konsumen. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Dimensi daya tanggap ini mencakup :

1. Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa,
2. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi,
3. Kesiediaan dan cepat tanggapan pegawai selalu membantu konsumen
4. Keleluangan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan konsumen dengan tepat.

e. *Assurance* (Jaminan)

Kepastian atau jaminan yaitu berupa pengetahuan, sopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap janji yang telah dikemukakan perusahaan.

Dimensi kepastian ini mencakup beberapa komponen :

1. Komunikasi (*communication*),
2. Kredibilitas (*credibility*), kepercayaan terhadap perusahaan. Reputasi, prestasi dll.
3. Keamanan (*security*),
4. Kompetensi (*competence*), pengetahuan yang dimiliki karyawan,
5. Sopan santun (*courtesy*).

2.4.3 Tujuan Pengukuran Kualitas

Pengukuran kualitas sangat penting bagi seluruh perusahaan baik pada bidang produk maupun jasa. Berikut adalah beberapa tujuan dari pengukuran kualitas jasa yang perlu diketahui (Wima, 2012) :

- a. Setiap aktivitas atau tindakan pelayanan oleh organisasi penyelenggara layanan perlu diukur untuk mendeteksi, mengetahui capaian-capaian riil yang telah dicapai terkait dengan visi, misi, dan tujuan pelayanan oleh organisasi. Seringkali organisasi tidak optimal mencapai kinerja yang diharapkan bukan karena keterbatasan atau kemampuan organisasi, melainkan karena organisasi tidak cukup member perhatian tentang pengukuran atas kinerja layanannya, sehingga organisasi tidak memahami apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Akibatnya organisasi berjalan tanpa sasaran perbaikan yang jelas.
- b. Pengukuran tidak hanya penting untuk mengetahui capaian, tetapi juga memastikan tentang pola kerja, standar kerja, ataupun proses bagaimana sebuah layanan berlangsung. Dengan pengukuran akan diketahui apakah standar yang selama ini ditetapkan dapat

dijalankan dengan baik pada level operasional, apakah penggunaan dan pemanfaatan sumber daya untuk proses layanan telah berjalan efektif dan efisien, apakah para pelaksana memiliki kepatuhan dan komitmen sesuai dengan orientasi layanan yang ada. Data dan informasi member pemahaman yang tepat bagi organisasi untuk melakukan proses pembelajaran dan pengembangan.

- c. Organisasi perlu mengetahui bagaimana sebenarnya persepsi semua pihak yang terlibat, terutama user yang dilayani, terhadap organisasi. Hal ini karena tidak jarang bahwa persepsi tunggal yang dikembangkan organisasi penyedia layanan berbeda atau bahkan bertentangan dengan pihak user. Karenanya perlu melakukan pengukuran atas persepsi keberhasilan organisasi oleh user.
- d. Kebijakan yang diambil oleh organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan hanya dapat dibenarkan apabila didasarkan pada hasil pengukuran kualitas yang tepat, sehingga kebijakan yang diambil benar-benar sesuai dengan apa yang harus dilakukan oleh organisasi.

2.5 Persepsi Konsumen

Persepsi konsumen merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa yang artinya tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata hanya berdasarkan kepada hasil akhir dari pelayanan tetapi mereka juga memperhatikan proses dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami).

Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen atas suatu jasa, yaitu (Rangkuti, 2006) :

a. Harga

Harga yang terlalu rendah dapat saja menimbulkan persepsi bahwa produk yang ditawarkan tidak berkualitas, meskipun kenyataan tidak demikian. Sedangkan produk dengan harga tinggi dapat menimbulkan persepsi bahwa penjual tidak percaya kepada pembeli.

b. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga konsumen mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun. Sedangkan citra yang baik menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas, sehingga konsumen memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan berikutnya.

c. Tahap Pelayanan

Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi bahwa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

d. Momen Pelayanan

Kinerja pelayanan ditentukan oleh :

1. Pelayanan
2. Proses pelayanan
3. Lingkungan fisik dimana pelayanan itu diberikan

2.6 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan, sehingga akan menurunkan laba perusahaan (Kotler, 2000).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumennya, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1996).

2.6.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono, 2007), paling tidak ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga

memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit service* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Akan tetapi, kesulitan menerapkan metode ini adalah perlu mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tand (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.7 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, pertama kali dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James yang sebenarnya berawal dari konsep *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode ini berisi bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar

menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2001).

Bila pada konsep *Service Quality* (SERVQUAL) hanya menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan perusahaan, pada konsep *Importance Perfomance Analysis* (IPA) kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan.

Analisa diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarakan kepada konsumen. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan / harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut.

Dalam hal ini digunakan lima tingkat skala Likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Pada tingkat kinerja / penampilan diberikan lima criteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat puas diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Puas diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup puas diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Kurang puas diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas.
5. Tidak puas diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh perusahaan.

Dalam *Importance Perfomance Analysis* (IPA), hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (x dan y) dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kepentingan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut

akan dijabarkan dalam diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) (Supranto, 2001)



Gambar 2.1 Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

(Sumber : Supranto, 2001)

Keterangan :

1. KUADRAN I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsure-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan / tidak puas.

2. KUADRAN II

Unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. KUADRAN III

Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. KUADRAN IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan baik.

2.8 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan masing-masing perusahaan. Tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) dari evaluasi keputusan pasca pembelian memiliki kelemahan karena nilai yang diperoleh dari pernyataan tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan tidaklah memperhitungkan tingkat kepentingan atribut. Padahal atribut yang mempunyai tingkat kepuasan secara keseluruhan yang lebih tinggi dari yang lain akan mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan dibanding atribut lain yang dianggap kurang penting. Berikut ini adalah pengolahan yang digunakan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan melalui empat tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF)

Mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh total WF 100%.

$$WF \% = \frac{\bar{Y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{Y}) : \text{Responden}}$$

Dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

2. Membuat *Weight Score* (WS)

Perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = WF \% \times \bar{X}$$

3. Menentukan *Weighted Total* (WT)

Menjumlahkan WS dari semua atribut.

$$WT = \sum_{i=1}^p WS$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index*

WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan 100%.

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

Dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

HS (*High Scale*) = skala maksimum yang digunakan yaitu 5

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pakem di Yogyakarta. Objek penelitiannya adalah konsumen / Pelanggan Puskesmas yang sedang periksa / mengambil obat di Puskesmas Pakem tersebut.

3.2 Identifikasi Masalah

Dalam Penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan konsumen (*Satisfaction*) terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan di Puskesmas Pakem yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan konsumen dengan tingkat kesesuaian dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga dapat menghasilkan strategi – strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3.3 Jenis Sumber Data

Agar dalam pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan mudah serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan langkah pemecahan yang baik. Studi lapangan dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang ada di tempat penelitian, yaitu Puskesmas Pakem dan mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan. Dalam mengidentifikasi layanan yang diberikan kepada konsumen. Data yang diperlukan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian dan wawancara secara langsung kepada konsumen / pelanggan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen / pelanggan puskesmas yang sedang berkunjung.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian dan dokumen perusahaan. Data ini digunakan sebagai petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan.

3.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Mengukur tingkat kepuasan para konsumen sangat perlu walupun tidak mudah. Alat yang dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ialah daftar pertanyaan (kuesioner). Data yang diperoleh berupa jawaban dari para konsumen terhadap pertanyaan yang diajukan.

Menurut (Supranto, 2001), pembentukan daftar pertanyaan kepuasan konsumen ditempuh dalam 4 tahap, yaitu :

1. Menentukan pertanyaan (butir) yang akan dipergunakan dalam daftar pertanyaan.
2. Memilih bentuk jawaban (*response format*).
3. Menulis introduksi / pengenalan pada daftar pertanyaan.
4. Menentukan isi akhir daftar pertanyaan.

3.4.2 Teknik Pengukuran dan Skala

Menurut (Singarimbun dan Effendi, 1985), proses pengukuran adalah merupakan rangkaian dari empat aktivitas pokok yaitu :

1. Menentukan dimensi variabel penelitian.
2. Merumuskan ukuran untuk masing – masing dimensi.
3. Menentukan tingkat ukuran yang akan digunakan dalam pengukuran.
4. Menguji validasi dan reliabilitas alat ukur.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap masyarakat dan skalanya terkenal dengan nama *technique of summated rating* atau skala likert. Beberapa faktor yang menyebabkan skala Likert banyak digunakan sebagai berikut:

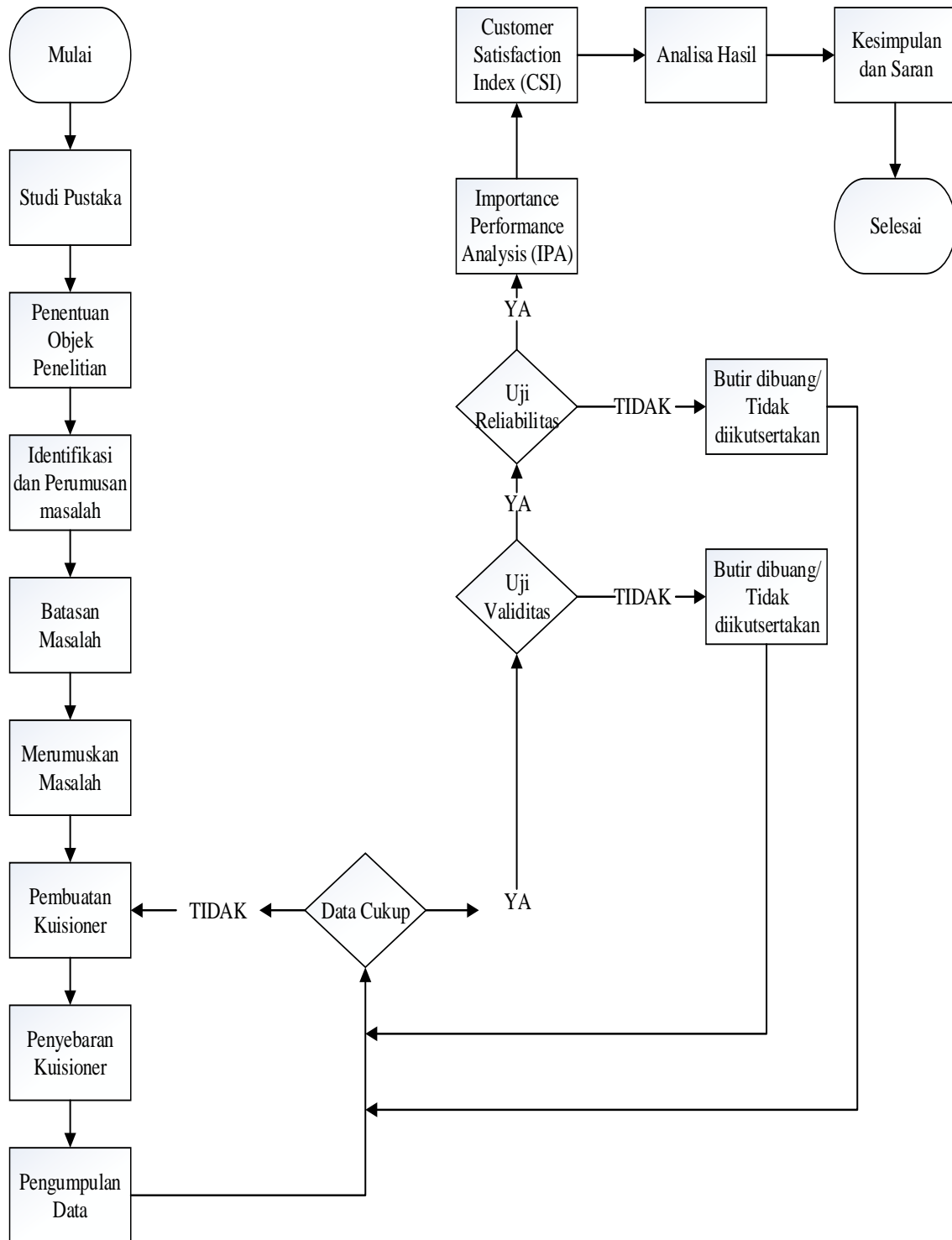
1. Skala ini relatif mudah dibuat
2. Adanya kebebasan dalam memasukan item-item pernyataan asal masih relevan dengan masalah.
3. Jawaban atas item dapat berupa beberapa alternative, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan nyata terhadap item tersebut.

4. Dengan jumlah item yang cukup besar, tingkat reliabilitas yang tinggi dapat dicapai.
5. Mudah untuk diterapkan pada berbagai situasi.

3.4.3 Sampel

Data dapat didapatkan pada suatu populasi menggunakan teknik sensus dan sampling atau mengambil sampel secara acak. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk mengambil kesimpulan sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi (Suharsimi, 1997).

3.5 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

Penjelasan diagram alir kerangka penelitian :

1. Studi Pustaka

Di tahap ini adalah tahap dimana untuk mencari dan mengumpulkan data data dan informasi yang berasal dari jurnal jurnal, buku maupun artikel dan referensi referensi lain. Teori yang digunakan sebagai pemecah masalah ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

2. Penentuan Objek Penelitian

Di tahap ini dilakukan observasi untuk menentukan objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Puskesmas.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Di tahap ini melakukan identifikasi pada Puskesmas Pakem supaya mendapatkan topik permasalahan untuk dibahas pada tugas akhir ini. Dan rumusan masalah pada Bab 1 ini mengacu pada latar belakang yang sudah diurai sebelumnya. Dan dengan adanya rumusan masalah maka diharapkan pada penelitian ini tidak mengalami perubahan.

4. Batasan Masalah

Di tahap ini pada batasan masalah untuk menghindari luasnya pembahasan masalah yang ada dan mengarah pada pemecahan masalah. Batasan masalah dapat dilihat di Bab I

5. Merumuskan Tujuan

Di tahap ini untuk memberi rekomendasi atau masukan pada pihak Puskesmas agar penelitian ini berguna dan tujuan dari penelitian ini berhasil dicapai. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan arahan dalam waktu pelaksanaannya secara keseluruhan sehingga lebih terarah. Rumusan tujuan dapat dilihat pada Bab I

6. Pembuatan Kuesioner

Pada penelitian ini yang digunakan sebagai alat pengumpulan data adalah kuisisioner. Kuisisioner disusun oleh variabel-variabel yang telah ditentukan.

7. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuisisioner ini disebarkan pada pelanggan/konsumen yang datang untuk periksa di puskesmas tersebut dengan jumlah yang sudah ditentukan yaitu 90 sampel pada pelanggan yang datang untuk periksa puskesmas tersebut.

8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara merekap dari semua jawaban konsumen/pelanggan pada kuisisioner yang sudah disebarkan

9. Data Cukup

Di tahap ini jika datanya belum tercukupi maka akan dibuatkan kuisisioner tambahan. Tetapi jika sudah mencukupi maka akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya

10. Uji Validitas

Di tahap ini uji validasi digunakan untuk mengukur kuatnya dan akuratnya dari alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Pada hal ini jika validitas pada suatu variabel semakin tinggi maka uji tersebut semakin berhasil. Dan jika data yang tidak valid maka data tersebut dibuang dan tidak akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya

11. Uji Reliabilitas

Di tahap uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari suatu alat pengukur didalam untuk mengukur gejala yang sama dan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur itu dapat digunakan. Dalam hal ini kehandalan dapat diartikan meski variabel-variabel dalam kuisisioner ditanyakan pada responden yang berbeda dan hasilnya tidak akan menyimpang jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut, dan jika ada data yang tidak sesuai maka data tersebut akan dibuang dan tidak dilanjutkan pada tahap selanjutnya

12. *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka akan dilakukan analisis dengan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*. Di tahap ini akan dilakukan penilaian konsumen mengenai objek penelitian

13. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Setelah dilakukan analisis dengan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*. Selanjutnya dilakukan analisis dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

14. Analisa Hasil

Setelah dilakukan tahap analisis dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, IPA dan CSI. Maka dapat dianalisis mengenai kualitas pelayanan pada Puskesmas tersebut

15. Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan analisis hasil maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kualitas pelayanan dan dapat memberikan saran pada pihak Puskesmas agar kualitas pelayanannya dapat ditingkatkan lagi

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang lebih terperinci dalam melakukan penelitian ini digunakan metode sebagai berikut :

1. Wawancara (Kuesioner)

Data yang diperoleh dengan cara meminta pendapat dari objek penelitian yaitu pelanggan / konsumen secara langsung.

2. Studi Kepustakaan

Data atau informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain lain sebagainya yang membahas objek bahasan yang sama.

3.7 Pengolahan Data

3.7.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh untuk dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan bisa dipertanggung jawabkan. Sampel minimal dapat diketahui berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus (Prasesti,2008) sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

p = Proposi sebenarnya dari populasi

SE = Sampling Error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$ = Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proposi sampel p tidak diketahui, dan $p(1 - p)$ juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{dp} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{dp} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{dp} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk. Validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya (Singarimbun & Efendi, 1989).

Langkah-langkah pengambilan keputusan dalam uji validasi suatu variabel pertanyaan suatu kuesioner, adalah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis

H_0 : skor atribut berkolerasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : skor atribut tidak berkolerasi positif dengan faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai r table

Untuk memperoleh angka kritis pada tabel angka kritis nilai r , perlu dihitung derajat kebebasan terlebih dahulu dari tabel *rproduct moment pearson* dengan nilai :

$$df = N - 2$$

Dimana :

df = derajat kebebasan

N = jumlah sampel

c. Menentukan nilai r hitung

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi (validitas)

X = Skor pada subjek item n

Y = Skor total subjek

XY = Skor pada subjek item n dikalikan skor total

N = Banyaknya subjek / responden

d. Mengambil keputusan

- Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut valid
Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid
- Jika r_{hasil} negatif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid
Jika r_{hasil} negatif, serta $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid

Apabila pengujian validitas pada semua pertanyaan ini memberikan hasil yang valid, maka kuesioner sudah layak untuk disebar, tetapi apabila terdapat pertanyaan yang tidak valid, kemungkinan pertanyaan tersebut kurang baik penyusunan kalimatnya, sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda. Hal ini dapat diperbaiki dengan mengganti susunan kalimat tersebut dengan susunan yang lebih baik agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda (Singarimbun & Efendi, 1989). Perhitungan uji validitas menggunakan bantuan program aplikasi SPSS.

Langkah-langkah uji validitas menggunakan program aplikasi SPSS sebagai berikut :

1. Buka program aplikasi SPSS versi 16.0.
2. Klik *Variable View*, pada kolom *name* tuliskan jumlah item dari soal kuisisioner dimana jumlah soal kuisisioner sebanyak 22 pertanyaan
3. Klik *Data View* pada bagian bawah dan masukkan data hasil kuisisioner yang telah disebar
4. Selanjutnya pilih menu *Analyze*, kemudian pilih sub menu *Correlate*, dan kemudian pilih *Bivariate*.
5. Kemudia akan menampilkan kotak baru dari kotak dialog *Bivariate Correlations*, kemudian semua variable ke kotak *Variables*. Pada bagian *Correlations Coefficients* diberi \surd pada *Pearson*, pada bagian *Test of Significant* pilih *Two-tailed*. Beri \surd pada *Flag Significant Correlations* kemudian klik OK.
6. Hasil output yang diperoleh akan keluar.

3.7.3 Uji Reliabilitas

Apabila kuisisioner sudah terbukti valid, maka selanjutnya akan diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$ (Ghozali, 2002). Hasil perhitungan r_{hitung} pada *software* SPSS 16 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6 , maka kuisisioner dikatakan telah reliabel.

Tabel 3.1 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
< 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Langkah-langkah uji reliabilitas menggunakan program aplikasi SPSS sebagai berikut :

1. Buka program aplikasi SPSS versi 16.0.
2. Klik *Variable View*, pada kolom *name* tuliskan jumlah item dari soal kuisisioner dimana jumlah soal kuisisioner sebanyak 21 pertanyaan
3. Klik *Data View* pada bagian bawah dan masukkan data hasil kuisisioner yang telah disebar
4. Selanjutnya pilih menu *Analyze*, kemudian pilih *Scale*, dan kemudian pilih *Reliability Analyze*.
5. Kemudian akan menampilkan kotak baru dari kotak dialog *Reliability Analyze*, kemudian semua variabel ke kotak *Variables* dan pada bagian model pilih *Alpha*
6. Langkah selanjutnya klik *Statistic*, pada *Descriptives for*, klik *Scale if item deleted*, kemudian klik *Continue* dan klik OK
7. Hasil output yang diperoleh akan keluar

3.8 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut (Supranto, 2001), ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yaitu :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja perusahaan dengan skor kepentingan perusahaan. Dimana tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan yaitu :

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

Dimana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor tingkat kinerja / kepuasan (persepsi)

Yi = Skor tingkat kepentingan (harapan)

2. Analisis Diagram Kartesius

Hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (\bar{X}_1 dan \bar{Y}_1) dimana \bar{X}_1 merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kinerja dan \bar{Y}_1 merupakan rata-rata dari rata-rata nskor tingkat kepentingan. Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik \bar{X}_1 dan \bar{Y}_1 yang didapat dengan rumus:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{Y}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :

\bar{X}_1 = rata-rata dari rata-rata skor kinerja perusahaan

\bar{Y}_1 = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan konsumen

K = banyaknya atribut / faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

Tahap selanjutnya setiap atribut ditempatkan sesuai pada empat kuadran diagram tersebut. Sesuai dengan rata-rata kepentingan dan rata-rata kinerja, sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada pada tiap kuadran.

3.9 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Menurut Stratford dan Sopian (2006), pengolahan yang digunakan pada metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dilakukan melalui empat tahap sebagai berikut :

5. Menghitung *Weighting Factor (WF)*

Mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh total WF 100%.

$$WF \% = \frac{\bar{Y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{Y}) : \text{Responden}}$$

Dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

6. Membuat *Weight Score (WS)*

Perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.

$$WS = WF \% \times \bar{X}$$

7. Menentukan *Weighted Total (WT)*

Menjumlahkan WS dari semua atribut.

$$WT = \sum_{i=1}^p WS$$

8. Menghitung *Customer Satisfaction Index*

WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan 100%.

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

Dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

HS (*High Scale*) = skala maksimum yang digunakan yaitu 5

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berikut merupakan tabel Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index* :

Tabel. 3.2 Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai <i>Index</i> Kepuasan Pelanggan	Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>
1	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,66 – 0,80	Puas
5	0,81 – 1,00	Sangat Puas

3.10 Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini merupakan untuk melakukan analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang merupakan hasil pengukuran kinerja pelayanan dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga dapat diketahui kondisi kinerja pelayanan dari Puskesmas tersebut.

3.11 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas. Jawaban dari tujuan penelitian didapatkan dari hasil menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dan memberikan saran kepada perusahaan agar tingkat kinerja pelayanan bisa meningkat lebih baik dan kepada peneliti selanjutnya bisa meneliti lebih lanjut lagi.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Sejarah Puskesmas

Sejarah dan perkembangan Puskesmas di Indonesia dimulai dari didirikannya berbagai institusi dan sarana kesehatan seperti Balai Pengobatan, Balai Kesehatan Ibu dan Anak, serta diselenggarakannya berbagai upaya kesehatan seperti usaha hygiene dan sanitasi lingkungan yang masing-masing berjalan sendiri-sendiri. Pada pertemuan Bandung Plan (1951), dicetuskan pertama kali pemikiran untuk mengintegrasikan berbagai institusi dan upaya kesehatan tersebut di bawah satu pimpinan agar lebih efektif dan efisien. Selanjutnya konsep pelayanan kesehatan yang terintegrasi lebih berkembang dengan pembentukan Team Work dan Team Approach dalam pelayanan kesehatan tahun 1956. Penggunaan istilah Puskesmas pertama kali dimuat pada Master Plan of Operation for Strengthening National Health Service in Indonesia tahun 1969. Dalam dokumen tersebut Puskesmas terdiri atas 3 (tiga) tipe Puskesmas (Tipe A, Tipe B, Tipe C). Kemudian dalam Rapat Kerja Kesehatan Nasional ke-3 tahun 1970 ditetapkan hanya ada satu tipe Puskesmas dengan 6 (enam) kegiatan pokok Puskesmas. Perkembangan selanjutnya lebih mengarah pada penambahan kegiatan pokok Puskesmas seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kemampuan pemerintah, serta keinginan program di tingkat pusat, sehingga kegiatan pokok Puskesmas berkembang menjadi 18 (delapan belas) kegiatan pokok Puskesmas, bahkan Daerah Khusus Ibukota Jakarta mengembangkan menjadi 21 (dua puluh satu) program pokok Puskesmas (Departemen Kesehatan, 2004).

Manajemen Puskesmas dibutuhkan untuk mencapai tujuan (*to reach objective*) Puskesmas. Tujuan pembangunan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2010, memelihara keseimbangan antara tujuan-tujuan dan

kepentingan-kepentingan yang bertentangan (*to maintain balance between conflicting goal*) diantara stakeholder Puskesmas. Stakeholder (pemangku kepentingan) adalah kelompok atau individu yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan Puskesmas. Stakeholder Puskesmas saat ini antara lain Pemerintah daerah dan DPRD Kabupaten/Kota, Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota, pimpinan dan pegawai Puskesmas, partai politik, Lembaga Swadaya Masyarakat, organisasi sosial kemasyarakatan, organisasi sosial keagamaan, media massa, tokoh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas dan pemasok terutama pemasok obat dan alat kesehatan dan pemasok tenaga kesehatan, serta mencapai efisiensi dan efektivitas (*to achieve efficiency and effectiveness*) Puskesmas.

4.1.2 Visi Misi Puskesmas

4.1.2.1 Visi Puskesmas

“Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat Sleman sehat yang mandiri, berdaya saing dan berkeadilan”

4.1.2.2 Misi Puskesmas

- Memberikan Pelayanan yang berkualitas
- Menyediakan Sumber Daya yang Profesional
- Meningkatkan Peran Serta Masyarakat
- Mengelola lingkungan dengan baik
- Pengelolaan Manajemen Puskesmas Secara Efisien dan Efektif
- Menyediakan Sarana dan Prasarana yang Memadai

4.2 Pengolahan Data

Di pengolahan data ini dibagi menjadi beberapa jumlah tahapan yang dimulai dari uji kecukupan data untuk mengetahui data yang sudah diambil apakah cukup atau tidak untuk mewakili populasi, kemudian uji validitas dan uji reliabilitas jika semua data tersebut sudah valid dan reliable kemudian akan dilakukan analisis kinerja menggunakan pendekatan *Importance and Performance Analysis* (IPA) kemudian dilanjutkan perhitungan tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner kemudian dilanjutkan pada tahap selanjutnya dengan uji kecukupan data yang tujuannya untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah cukup atau belum untuk mewakili satu populasi, kemudian dengan melakukan perhitungan data maka akan diketahui berapa banyak data minimal yang dibutuhkan. Untuk menentukannya dilakukan dengan rumus (Prasesti,2008). Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan tingkat ketelitian (α)10% = 0,1 ; $\alpha/2= 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$ dengan perhitungan rumus sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

p = Proposi sebenarnya dari populasi

SE = Sampling Errorr (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$ = Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proposi sampel p tidak diketahui, dan p (1 - p) juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

Harga maksimal f(p) adalah p (1 - p) = 0.5 (1-0.5) = 0.25, sehingga besarnya sampel jika mengandung tingkat kepercayaan sebesar 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10% adalah :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

$$n = 0.5 (1 - 0.5) \left(\frac{1.645}{0.1} \right)^2$$

$$n = 67.65 \approx 68 \text{ responden}$$

Jadi jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 68 responden. Dan untuk penelitian ini menggunakan 100 responden. ($100 \text{ responden} \geq 68 \text{ responden data sudah mencukupi}$).

4.2.2 Kuisisioner

Jumlah kuisisioner yang sudah disebarakan pada responden yaitu sebanyak 100 responden. Pada kuisisioner tersebut terdapat atribut-atribut pertanyaan untuk mengetahui tentang pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas pakem kepada pelanggan puskesmas pakem tersebut. Berikut ini merupakan rincian dari responden yang telah mengisi kuisisioner tersebut :

Jumlah kuisisioner yang disebarakan : 100

Jumlah kuisisioner yang dapat diolah : 100 (Valid)

Jumlah kuisisioner yang tidak dapat diolah : 0

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuisisioner yang telah diberikan kepada responden tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS versi 16.0. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pertanyaan kuisisioner valid

H_1 = Butir pertanyaan kuisisioner tidak valid

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Untuk harga r_{tabel} dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan *degree of freedom* (df) = $N-2 = 100 - 2 = 98$, maka nilai $r_{\text{tabel}} = 0,197$

c. Mencari nilai r_{hitung}

Perhitungan r_{hitung} dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*. Nilai r_{hitung} dapat dilihat dari hasil *output SPSS 16.0* pada nilai *Corrected Item Total* (output terlampir).

Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

d. Membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima (Valid)

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak (Tidak valid)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dari semua butir pertanyaan kuisisioner yang telah dihitung menggunakan *software SPSS 16.0 for windows* dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Atribut

No	Atribut	r_{hitung}		r_{tabel}	Status
		Kepentingan	Kepuasan		
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	0.280	0.238	0.197	Valid
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	0.462	0.355	0.197	Valid
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	0.202	0.388	0.197	Valid
4	Fasilitas puskesmas yang memadai	0.217	0.443	0.197	Valid
5	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	0.708	0.543	0.197	Valid
6	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	0.724	0.640	0.197	Valid
7	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	0.798	0.647	0.197	Valid
8	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	0.696	0.713	0.197	Valid
9	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	0.734	0.660	0.197	Valid
10	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	0.771	0.684	0.197	Valid
11	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	0.670	0.652	0.197	Valid
12	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	0.640	0.595	0.197	Valid
13	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	0.644	0.619	0.197	Valid
14	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	0.333	0.667	0.197	Valid

15	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	0.231	0.435	0.197	Valid
16	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	0.581	0.635	0.197	Valid
17	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	0.638	0.773	0.197	Valid
18	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	0.698	0.652	0.197	Valid
19	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	0.806	0.634	0.197	Valid
20	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	0.571	0.582	0.197	Valid
21	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	0.578	0.545	0.197	Valid

Pada hasil uji validitas menggunakan 100 kuisisioner dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*. Dapat diketahui bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuisisioner telah valid.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kereliabilitasan suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*.

Berikut langkah-langkah :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pertanyaan kuisisioner reliabel

H_1 = Butir pertanyaan kuisisioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r_{hitung}

Hasil dari perhitungan $r_{Cronbach's Alpha}$ pada *software SPSS 16.0 for windows* dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas skor kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	21

Tabel 4.3 *Cronbach's Alpha* pada uji reliabilitas skor kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	21

Jika $r_{hitung} \geq 0.6$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} < 0.6$ maka H_0 ditolak

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 . Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang digunakan di dalam kuisisioner reliabel artinya bahwa atribut-atribut pada kuisisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pertanyaan dalam kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut-atribut tersebut.

4.2.5 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kebutuhan yang diperlukan

4.2.5.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner dari 100 responden, diketahui bahwa terdapat perbandingan antara responden laki-laki dan perempuan sebesar 40 responden laki-laki dan 60 responden perempuan.

Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)
Laki-laki	40
Perempuan	60
Total	100

4.2.5.2 Tingkat Pendidikan

Berdasarkan pada hasil kuisioner dari 100 orang responden, ada 5 pilihan tingkat pendidikan yaitu SD, SMP, SMA, S1 dan lain-lain. Dapat diketahui bahwa ada perbandingan antara tingkat pendidikan seorang responden dengan responden lainnya yaitu sebesar 8 responden SD, 17 responden SMP, 48 responden SMA, 15 responden S1, 12 responden dan lain-lain.

Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Responden)
SD	8
SMP	17
SMA	48
S1	15
Lain-lain	12
Total	100

4.2.5.3 Pekerjaan

Berdasarkan pada hasil kuisioner dari 100 orang responden, terdapat 5 pilihan jenis pekerjaan yaitu pengusaha, pegawai negeri, pegawai swasta, petani dan ibu rumah tangga. Diketahui bahwa terdapat perbandingan jenis pekerjaan seorang responden dengan responden lainnya yaitu sebesar 16 responden pengusaha, 6 responden pegawai negeri, 26 responden pegawai swasta, 8 responden petani, dan 44 responden ibu rumah tangga.

Tabel 4.6 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
Pengusaha	16
Pegawai Negeri	6
Pegawai Swasta	26
Petani	8
Ibu Rumah Tangga	44
Total	100

4.2.5.4 Kebutuhan yang Diperlukan

Berdasarkan hasil jawaban kuisisioner dari 100 responden, diketahui bahwa terdapat perbandingan jenis kebutuhan yang diperlukan oleh seorang responden dengan responden lainnya yaitu sebesar 56 responden akan memeriksa, 19 responden melakukan pengambilan obat, dan lain-lain 25 responden.

Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Kebutuhan yang Diperlukan

Kebutuhan yang Diperlukan	Jumlah
Periksa	56
Pengambilan Obat	19
Dan lain-lain	25
Total	100

4.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, kemudian dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan / harapan dan tingkat kepuasan pelanggan / konsumen Puskesmas Pakem. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) dan rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) dan kemudian hasilnya akan

dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16.0 for Windows*.

4.3.1 Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja perusahaan dengan skor kepentingan perusahaan. Dimana tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang nantinya untuk menentukan apakah perusahaan itu melakukan tindakan atau mempertahankan dari atribut pelayanannya, selain itu tingkat kesesuaian juga menentukan atribut mana yang menjadi prioritas untuk peningkatan dari faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen. Contoh perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Menghitung skor kepuasan dan skor kepentingan

$$\text{Kepuasan Atribut 1} = 4+4+4+4+\dots+4 = 372$$

$$\text{Kepentingan Atribut 1} = 4+5+4+4+\dots+4 = 410$$

2. Menghitung tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian atribut 1

$$= (\text{skor kepuasan atribut 1} : \text{skor kepentingan atribut 1}) \times 100\%$$

$$= (372 : 410) \times 100\%$$

$$= 90,731 \%$$

Rata-rata tingkat kesesuaian

$$= (\text{Jumlah skor tingkat kesesuaian}) : 21$$

$$= (90,73 + 79,04 + 90,72 + \dots + 85,53) : 21$$

$$= 86,604 \%$$

Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini, tabel 4.8 tabel tingkat kesesuaian.

Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Total Skor		Kesesuaian
		Kepentingan	Kepuasan	
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	410	372	90.73%
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	458	362	80.44%
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	474	430	90.91%
4	Fasilitas puskesmas yang memadai	482	410	85.06%

5	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	438	406	92.69%
6	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	445	399	89.66%
7	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	453	386	85.21%
8	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	442	381	86.20%
9	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	443	388	87.58%
10	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	445	398	89.44%
11	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	455	396	87.03%
12	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	451	391	86.70%
13	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	440	387	87.95%
14	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	475	404	85.05%
15	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	473	366	77.38%
16	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	468	366	78.21%
17	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	442	397	89.82%
18	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	444	391	88.06%
19	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	454	401	88.33%
20	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	453	400	88.30%
21	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	456	390	86.67%
Nilai rata-rata		86.53%		

Berdasarkan tabel 4.8 yaitu antara tingkat kepuasan pelayanan Puskesmas Pakem dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan, maka dibuat suatu penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan terhadap layanan yang sudah ada. Batas dari pengambilan keputusan yaitu sebesar 86.53 % \approx 87 % dengan cara menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian atribut pertanyaan.

Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bila $TK < 89\%$ maka dilakukan perbaikan / *action* (A)
- b. Bila $TK \geq 89\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi/*hold* (H)

Tabel 4.9 Tabel Keputusan *Hold & Action*

No	Tingkat Kesesuaian	Keputusan <i>Hold</i> (H) atau <i>Action</i> (A)
1	90.73%	H
2	79.04%	A
3	90.72%	H
4	85.06%	A
5	92.69%	H
6	89.66%	H
7	85.21%	A
8	86.20%	A
9	87.58%	H
10	89.44%	H
11	87.03%	H
12	86.70%	H
13	87.95%	H
14	85.05%	A
15	77.38%	A
16	78.21%	A
17	89.82%	H
18	88.06%	H
19	88.33%	H

20	88.30%	H
21	85.53%	A

4.3.2 Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kepuasan konsumen ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kepuasan konsumen. Contoh perhitungan untuk mencari rata-rata nilai atribut 1 :

$$\text{Rata-rata kepentingan : } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} = \frac{4+5+4+4+4+\dots+4}{100} = 4,52$$

$$\text{Rata-rata kepuasan : } \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{4+4+4+4+4+\dots+4}{100} = 3,91$$

Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	4.10	3.72
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	4.58	3.62
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	4.74	4.30
4	Fasilitas puskesmas yang memadai	4.82	4.10
5	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	4.38	4.06
6	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	4.45	3.99
7	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	4.53	3.86
8	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4.42	3.81
9	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	4.43	3.88
10	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	4.45	3.98
11	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	4.55	3.96
12	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	4.51	3.91
13	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4.40	3.87
14	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	4.75	4.04

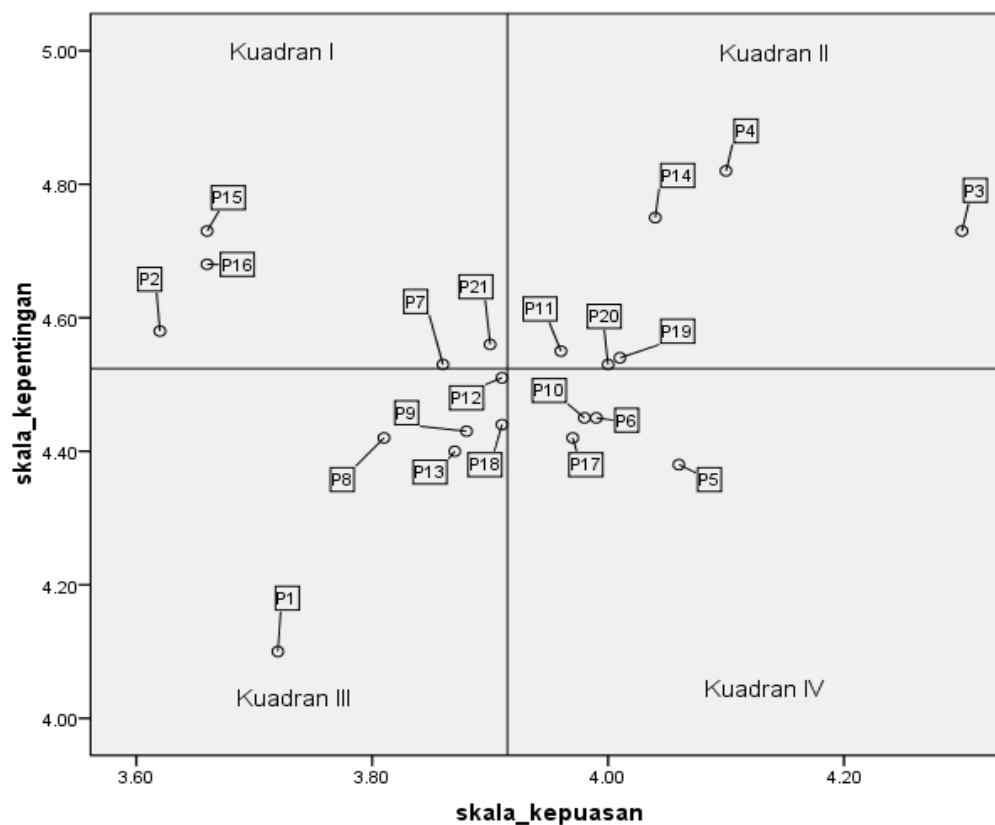
15	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	4.73	3.66
16	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	4.68	3.66
17	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	4.42	3.97
18	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	4.44	3.91
19	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	4.54	4.01
20	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	4.53	4.00
21	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	4.56	3.90
Total		95.01	82.21

4.3.3 Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (\bar{X}) dan (\bar{Y}) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} = \frac{82.21}{21} = 3,91 \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} = \frac{95.01}{21} = 4,52$$

Gambar 4.2 Diagram Kartesius



Dari Gambar 4.2 Diagram Kartesius diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran I

4.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot. Contoh perhitungannya untuk atribut 1 sebagai berikut :

1. Rata-rata kepentingan : $\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} = \frac{4+5+4+4+4+4+4+4+4+4}{100} = 4,10$
2. $WF \% = \frac{\bar{Y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{Y}) : \text{Responden}} = \frac{4,10}{0,95} = 4,32$
3. Rata-rata kepuasan : $\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{4+4+4+4+4+4+4+4+4+4}{100} = 3,72$
4. $WS = WF \% \times \bar{X} = 4,32 \times 3,91 = 16,07$

Untuk hasil yang lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini :

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	WF (%)	Rata-rata Tingkat Kepuasan	WS
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	4.10	4.32%	3.72	16.07
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	4.58	4.82%	3.62	17.45
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	4.74	4.99%	4.30	21.46
4	Fasilitas puskesmas yang memadai	4.82	5.07%	4.10	20.79
5	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	4.38	4.61%	4.06	18.72
6	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	4.45	4.68%	3.99	18.67
7	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	4.53	4.77%	3.86	18.41
8	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4.42	4.65%	3.81	17.72

9	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	4.43	4.66%	3.88	18.08
10	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	4.45	4.68%	3.98	18.63
11	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	4.55	4.79%	3.96	18.97
12	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	4.51	4.75%	3.91	18.57
13	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4.40	4.63%	3.87	17.92
14	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	4.75	5.00%	4.04	20.20
15	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	4.73	4.98%	3.66	18.23
16	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	4.68	4.93%	3.66	18.04
17	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	4.42	4.65%	3.97	18.46
18	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	4.44	4.67%	3.91	18.26
19	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	4.54	4.78%	4.01	19.17
20	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	4.53	4.77%	4.00	19.08
21	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	4.56	4.80%	3.90	18.72
Total					391.61

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= (\text{Total WS} : \text{skala maksimum}) \times 100\% \\
 &= (391.61 : 5) \times 100\% \\
 &= 78.32 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Pakem sebesar 78.32 % pada rentang skala 66 sampai dengan 80. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori puas yang berarti masih ada satu lagi tingkatan yaitu rentang 81 sampai

dengan 100 yang artinya sangat puas, maka dari itu tingkat pelayanan dari Puskesmas lebih ditingkatkan lagi.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner

5.1.1 Uji Kecukupan Data

Berdasarkan Uji Kecukupan data dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan sampling error 10% = 0,1 , didapat hasil jumlah sampel minimal kuisisioner yang disebar yaitu 68 data. Tetapi pada penelitian ini menggunakan data sebanyak 100 data yang berarti telah memenuhi batas minimal data yaitu 68 data.

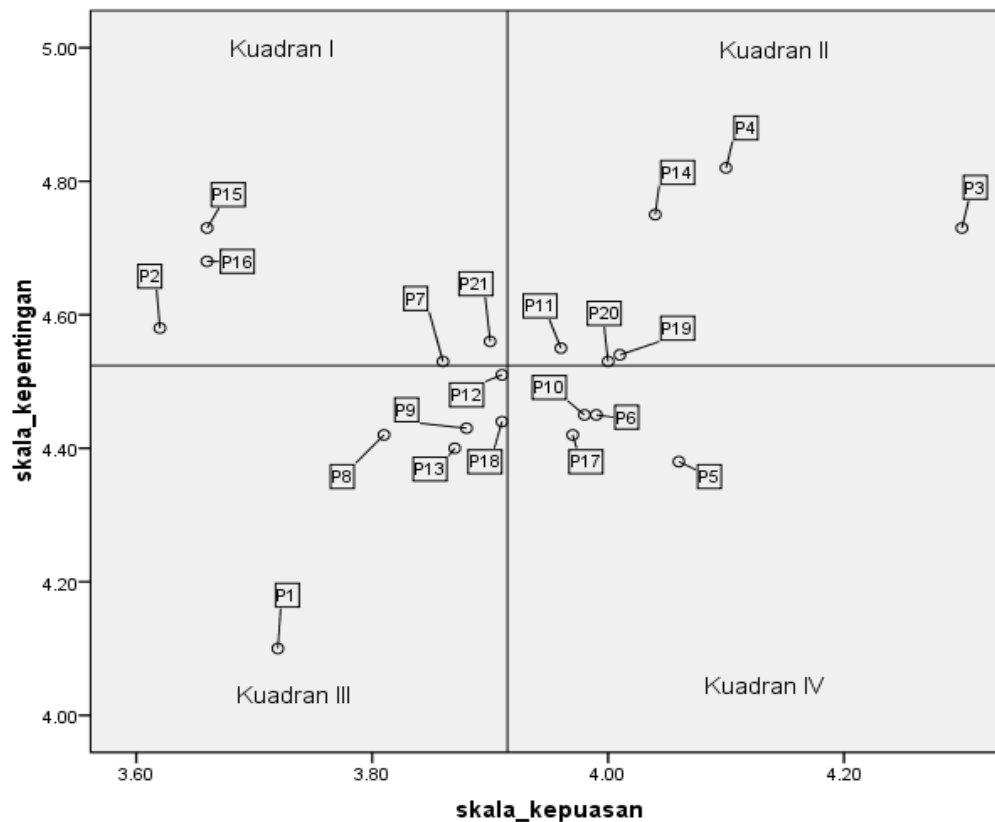
5.1.2 Uji Validitas

Pada perhitungan Uji validitas ini menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 16.0 dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation*, hasil dari pengujian yang didapatkan nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} untuk semua atribut. Misalnya sebagai contoh pada atribut 1 pada data kepuasan nilai r_{hitung} 0,238 lebih besar dari nilai r_{tabel} 0,197 sehingga ini berarti atribut-atribut yang terdapat pada kuisisioner semuanya telah dinyatakan valid atau sah dan kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian berikutnya

5.1.3 Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS versi 16.0 dengan melihat nilai dari *Cronbach's Alpha* yang didapatkan yaitu 0,900 untuk nilai kepentingan dan 0,894 untuk nilai kepuasan. Nilai kedua *Cronbach's Alpha* dinyatakan reliabel karena kedua nilai koefisien reliabilitas $\geq 0,6$. Dan bisa dipakai untuk pengujian dengan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

5.2 Analisis Importance and Performance Analysis (IPA)



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

5.2.1 Kuadran I

Kuadran I adalah Prioritas Utama dimana atribut - atribut yang di plotting ke dalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang telah diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain atribut pertanyaan nomor 2, atribut pertanyaan nomor 7, atribut pertanyaan nomor 15, atribut pertanyaan nomor 16 dan atribut pertanyaan nomor 21. Karena atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena menunjukkan unsur jasa pokok namun dari pihak puskesmas belum melaksanakannya sesuai harapan dari para konsumen, sehingga pelanggan kecewa/kurang puas. Sebaiknya dari pihak puskesmas secepatnya melakukan perbaikan pada atribut atribut pada kuadran ini supaya pelanggan puskesmas bisa merasa puas dan mengurangi rasa kecewa dari pelanggan

Tabel 5.1 Atribut-Atribut Kuadran 1

Kuadran I	Atribut	Dimensi
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas	Tangibles (Bukti Fisik)
7	Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan	Empathy (Empati)
15	Kecepatan dan ketepatan Karyawan pada saat proses administrasi	Responsiveness (Daya Tanggap)
16	Kemampuan pihak puskesmas dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen	Responsiveness (Daya Tanggap)
21	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	Assurance (Kepastian)

5.2.2 Kuadran II

Kuadran II adalah “Pertahankan Prestasi” dimana pada kuadran ini memiliki tingkat skor yang paling tinggi baik dari segi tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerjanya, sehingga atribut yang berada pada kuadran II dapat dikatakan aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Atribut yang di *plotting* ke dalam kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor 3, 4, 11, 14, 19, dan 20 (lebih jelasnya pada table 5.2 berikut)

Tabel 5.2 Atribut-Atribut Kuadran II

Kuadran II	Atribut	Dimensi
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas	Tangibles (Bukti Fisik)
4	Fasilitas puskesmas yang memadai	Tangibles (Bukti Fisik)
11	Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan	Reliability (Kehandalan)
14	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	Responsiveness (Daya Tanggap)

19	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	Assurance (Kepastian)
20	Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya	Assurance (Kepastian)

5.2.3 Kuadran III

Kuadran III adalah “Prioritas Rendah”, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Bagi pihak puskesmas sebaiknya perlu dipertimbangkan lagi pada atribut ini karena atribut yang masuk pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan puskesmas. Atribut yang di *plotting* ke dalam kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor 1, 8, 9, 12, 13, dan 18 (lebih jelasnya pada table 5.3 berikut)

Tabel 5.3 Atribut-Atribut Kuadran III

Kuadran III	Atribut	Dimensi
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik	Tangibles (Bukti Fisik)
8	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	Empathy (Empati)
9	Para Karyawan mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen	Empathy (Empati)
12	Keterampilan dan kecakapan Karyawan dalam menerima pelanggan	Reliability (Kehandalan)
13	Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Reliability (Kehandalan)
18	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik kepada pelanggan	Assurance (Kepastian)

5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV adalah “Berlebihan”, ini menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Dianggap kurang penting tetapi pelayanan yang diberikan sangat memuaskan

konsumen di puskesmas. Atribut yang di *plotting* kuadran ini antara lain atribut pertanyaan nomor 5, 6, 10, dan 17 (lebih jelasnya pada table 5.4 berikut)

Tabel 5.4 Atribut-Atribut Kuadran IV

Kuadran IV	Atribut	Dimensi
5	Penampilan pegawai puskesmas yang rapi dan menarik	Tangibles (Bukti Fisik)
6	Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	Empathy (Empati)
10	Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan	Empathy (Empati)
17	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	Assurance (Kepastian)

5.3 Analisis Gap

Gap yang dimaksud disini adalah selisih antara kepuasan pelanggan dengan kepentingan di puskesmas pakem. Nilai kepuasan dan kepentingan didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel. Berikut adalah hasil perhitungan untuk analisis gap:

Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Analisis Gap

Variabel	Kepuasan	Kepentingan	Gap
2	3.62	4.58	-0.96
7	3.86	4.53	-0.67
15	3.66	4.73	-1.07
16	3.66	4.68	-1.02
21	3.90	4.56	-0.66

Dari Tabel 5.5 terlihat bahwa selisih antara kepuasan pelanggan dan kepentingan puskesmas pada kuadran I semuanya bernilai negatif. Ini berarti kepuasan pelanggan yang diwakili kuadran I di atas semuanya masih berada di bawah tingkat kepentingan puskesmas. Sedangkan besar kecilnya skor kesenjangan dilihat dari selisih antara

kepuasan pelanggan dengan tingkat kepentingan puskesmas. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki.

5.4 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (Penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai CSI Puskesmas Pakem mendapatkan skor sebesar 78,32 % yang berada pada rentang 66 – 80 dengan didukung dari atribut-atribut pada kuadran II dan kuadran IV artinya kepuasan pelanggan Puskesmas secara keseluruhan yang dilihat berdasarkan kinerja dan kepentingan atribut-atribut berada pada kriteria “puas”.

Meskipun demikian dengan berkembangnya banyaknya perusahaan jasa kesehatan, maka dari itu dari pihak puskesmas harus bisa ditingkatkan lagi kinerjanya pada taraf sangat puas yang diindikasikan dengan nilai CSI yang mendekati angka 100% itu akan jauh lebih baik, dimana pelanggan benar-benar merasakan kinerja atribut-atribut dari Puskesmas sama dengan tingkat kepentingan yang mereka tetapkan.

Akan tetapi puskesmas harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang kinerjanya kurang memuaskan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Puskesmas Pakem, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Pakem adalah 78,32 % artinya pelanggan merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari Puskesmas.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan Puskesmas yang lebih optimal, pihak puskesmas harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : parkir motor / mobil di puskesmas, pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan, kecepatan dan ketepatan proses administrasi, kemampuan menanggapi keluhan / kritik / saran, jaminan kepercayaan terhadap pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Puskesmas atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga puskesmas Pakem akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kombong, Elisya Nurani. (2007). Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Restoran Bakul-Bakul Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Renata. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang. Undip
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. pemasaran industri jasa. kesehatan. Jakarta: CV Andi
- Fathoni, Muhammad. (2007). Analisis Perilaku Konsumen Waroeng Taman di Kota Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana, Verawaty. (2009). *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal : Universitas Sriwijaya
- Rahmani, V. 2009. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tangerang dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI. Tangerang
- Wima Y. Prasetyo, S.M. (2012). Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik, hal 2-3.
- Mahdi, A. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Bogor. Institut Pertanian Bogor
- Hidayati, P.E. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Grapari Telkomsel Jakarta Utara. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Atina. 2010. Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's. Yogyakarta. Uii.

Tanan, L. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo

Supranto, J. 2001. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta: Bineka Cipta.

Suriasumantri, S., Jujun. 2001. Filsafat Ilmu : Sebuah Pengantar Populer. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Walpole, Ronald E., Raymond H Myers. 1995. Ilmu Peluang Dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuawan, Bandung: edisi ke-4, Penerbit ITB.

LAMPIRAN

Rekapan Atribut Kepentingan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
6	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
7	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
11	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
15	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	

16	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
23	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
24	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
29	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
32	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4

34	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
35	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
44	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4

70	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
71	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
74	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
75	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
76	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
77	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
78	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
79	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
80	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
83	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
84	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
86	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

88	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
89	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
92	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
93	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
95	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
96	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
97	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
98	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
99	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
100	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4

Rekapan Atribut Kepuasan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4

16	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
24	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

34	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
36	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
42	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4
44	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5
45	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
46	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
51	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3

52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
59	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
63	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
65	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3
66	3	2	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
68	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4
69	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4

70	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3
71	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3
72	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
75	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
76	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
77	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5
78	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3
80	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5
81	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
83	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
85	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2
86	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3

Rekap Skor Kepentingan

Pertanyaan	Skor Kepentingan	Rata-Rata Skala Kepentingan
1	410	4.10
2	458	4.58
3	474	4.74
4	482	4.82
5	438	4.38
6	445	4.45
7	453	4.53
8	442	4.42
9	443	4.43
10	445	4.45
11	455	4.55
12	451	4.51
13	440	4.40
14	475	4.75
15	473	4.73
16	468	4.68
17	442	4.42
18	444	4.44
19	454	4.54
20	453	4.53
21	456	4.56

Rekap Skor Kepuasan

Pertanyaan	Skor Kepuasan	Rata-Rata Skala Kepuasan
1	372	3.72
2	362	3.62
3	430	4.30
4	410	4.10
5	406	4.06
6	399	3.99
7	386	3.86
8	381	3.81
9	388	3.88
10	398	3.98
11	396	3.96
12	391	3.91
13	387	3.87
14	404	4.04
15	366	3.66
16	366	3.66
17	397	3.97
18	391	3.91
19	401	4.01
20	400	4.00
21	390	3.90

Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan

Pertanyaan	Rhitung		Rtabel	Pernyataan
	Kepentingan	Kepuasan		
1	0.280	0.238	0.197	Valid
2	0.462	0.355	0.197	Valid
3	0.202	0.388	0.197	Valid
4	0.217	0.443	0.197	Valid
5	0.708	0.543	0.197	Valid
6	0.724	0.640	0.197	Valid
7	0.798	0.647	0.197	Valid
8	0.696	0.713	0.197	Valid
9	0.734	0.660	0.197	Valid
10	0.771	0.684	0.197	Valid
11	0.670	0.652	0.197	Valid
12	0.640	0.595	0.197	Valid
13	0.644	0.619	0.197	Valid
14	0.333	0.667	0.197	Valid
15	0.231	0.435	0.197	Valid
16	0.581	0.635	0.197	Valid
17	0.638	0.773	0.197	Valid
18	0.698	0.652	0.197	Valid
19	0.806	0.634	0.197	Valid
20	0.571	0.582	0.197	Valid
21	0.578	0.545	0.197	Valid

Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kepuasan

Pertanyaan	Rhitung		Rtabel	Pernyataan
	Kepentingan	Kepuasan		
1	0.904	0.898	0.60	Reliabel
2	0.901	0.899	0.60	Reliabel
3	0.906	0.894	0.60	Reliabel
4	0.904	0.893	0.60	Reliabel
5	0.892	0.890	0.60	Reliabel
6	0.892	0.887	0.60	Reliabel
7	0.889	0.887	0.60	Reliabel
8	0.893	0.885	0.60	Reliabel
9	0.892	0.887	0.60	Reliabel
10	0.891	0.886	0.60	Reliabel
11	0.893	0.887	0.60	Reliabel
12	0.894	0.889	0.60	Reliabel
13	0.894	0.888	0.60	Reliabel
14	0.902	0.887	0.60	Reliabel
15	0.904	0.896	0.60	Reliabel
16	0.896	0.888	0.60	Reliabel
17	0.894	0.883	0.60	Reliabel
18	0.893	0.887	0.60	Reliabel
19	0.889	0.888	0.60	Reliabel
20	0.896	0.889	0.60	Reliabel
21	0.895	0.890	0.60	Reliabel

KUISIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pelanggan Puskesmas Pakem Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir / Skripsi saya sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata I (Sarjana) pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia, maka kami mohon kepada Bapak / Ibu Pelanggan dari Puskesmas bersedia meluangkan waktu sejenak untuk membantu pengisian kuisisioner yang telah kami buat sebagai bahan untuk melengkapi data penelitian kami yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index*”**”.

Karena jawaban yang jujur dari Bapak / Ibu sebagai pelanggan dari Puskesmas sangat membantu kami dalam mengetahui kualitas tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan kepada Pelanggan dari Puskesmas. Dan karena penelitian ini bersifat untuk tujuan ilmiah, maka data diri dan data yang diberikan oleh Bapak / Ibu berikan akan sangat kami jaga kerahasiannya.

Atas kesediaan Bapak / Ibu yang telah menjawab semua pertanyaan dari kami, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat Saya,

Oggi Rahmat Asfary

DATA PENGISI KUISIONER

Berilah tanda silang (X) untuk jawaban anda atas pertanyaan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki b. Perempuan
2. Tingkat Pendidikan
 - a. SD b. SMP c. SMA d. S1 e. Lain-lain
3. Pekerjaan
 - a. Pengusaha b. Pegawai Negeri c. Pegawai Swasta d. Petani e. Ibu Rumah Tangga
4. Jenis kebutuhan apa yang anda perlukan
 - a. Periksa b. Pengambilan Obat c. Dan lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan Bapak / Ibu dimohon untuk memilih dengan memberikan tanda cheklist (√) pada jawaban yang anda pilih pada kolom yang telah disediakan. Sesuai dengan opini anda atas pertanyaan-pertanyaan dibawah ini.

Isilah bagian kolom KEPENTINGAN terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan mengisi pada kolom KEPUASAN.

Keterangan :

KEPENTINGAN

- Sangat Penting (SP) : 5
 Penting (P) : 4
 Cukup Penting (CP) : 3
 Tidak Penting (TP) : 2
 Sangat Tidak Penting (STP) : 1

KEPUASAN

- Sangat Puas (SP) : 5
 Puas (P) : 4
 Cukup Puas (CP) : 3
 Tidak Puas (TP) : 2
 Sangat Tidak Puas (STP) : 1

		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
Tangibles (Bukti Fisik)											
1	Penataan interior dan eksterior puskesmas yang menarik										
2	Parkiran motor / mobil di puskesmas yang luas										
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan puskesmas										
4	Fasilitas puskesmas yang memadai										

