

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA)**

**(Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Nama lengkap : Gita Putri Yonda Ramadhan

NIM : 18106060028

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-709/Un.02/DST/PP.00.9/04/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Service Quality (SERVQUAL) dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : GITA PUTRI YONDA RAMADHAN  
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060028  
Telah diujikan pada : Kamis, 31 Maret 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Valid ID: 624a3e0a80122

Ketua Sidang  
Khusna Dwijayanti, Ph.D.  
SIGNED



Valid ID: 624a90ae30b09

Penguji I  
Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.  
SIGNED



Valid ID: 624cf7b544402

Penguji II  
Herninanjati Paramawardhani, M.Sc.  
SIGNED



Valid ID: 624d25c14289e

Yogyakarta, 31 Maret 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Gita Putri Yonda Ramadhan

NIM : 18106060028

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 24 Maret 2022  
Pembimbing,



Khusna Dwijayanti, Ph.D.

NIP. 19851212 201903 2 018

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TOPIK SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Putri Yonda Ramadhan

NIM : 18106060028

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa topik skripsi saya yang berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality (Servqual)* Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan) adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 11 Februari 2022

Yang menyatakan



Gita Putri Yonda Ramadhan

18106060028

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*-Q.S Ar-Ra’d:11-*

*“Keberhasilan bukan milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang terus berusaha”*

*-B. J. Habibie-*

*“Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu”*

*-Benjamin Franklin-*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan kerendahan hati kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk ungkapan rasa hormat dan kasih sayang kepada :

1. Kedua Orang Tua Bapak R. Wahyono dan Ibu Ida Puspowati yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya.
2. Kepada adikku tersayang Zahrah Emilia Ningrum.
3. Kepada seluruh keluarga besar Teknik Industri 2018 (KRISTAL).
4. Dan, kepada semua pembaca skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum, Wr, Wb.*

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Alla SWT yang telah melimpahkan rizki, rahmat, hidayah dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality (Servqual)* Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan)” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi untuk mencapai gelar sarjana teknik (S.T) Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada pelaksanaan dan penyusunan Tugas Akhir ini tentu penulis menyadari bahwa ada kesulitan dan hambatan yang dihadapi oleh penulis, dari segi penulisan serta kata-kata yang tidak tersusun dengan baik, namun berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka tugas akhir ini pun dapat diselesaikan oleh penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya untuk kemudahan dan kelancaran yang telah diberikan.
2. Bapak R. Wahyono, Ibu Ida Puspowati, dan Adik Zahrah Emilia Ningrum yang selalu memberi dukungan serta do'a dalam setiap langkah dan usaha.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Arya Wirabhuana, S.T., M. Sc. selaku dosen pembimbing akademik.

5. Ibu Khusna Dwijayanti, Ph.D. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan serta masukan sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan.
6. Dokter Mulyadi selaku kepala Puskesmas yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan.
7. Dokter Wiken selaku pembimbing lapangan selama penelitian di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan.
8. Keluarga besar Teknik Industri 2018 (KRISTAL) yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang sudah melewati masa kuliah bersama-sama.
9. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak memberikan dukungan.

Demikian adalah ucapan pengantar yang dapat disampaikan oleh penulis, dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat memotifasi dari pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan pembaca, serta dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi yang bermanfaat untuk pengetahuan, khususnya di bidang teknik industri.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Maret 2022

Penulis

Gita Putri Yonda Ramadhan

18106060028



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Model <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	12
2.2.2. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3. 1. Objek Penelitian .....	21
3. 2. Metode Pengumpulan Data .....	21
3. 3. Validitas dan Reliabilitas.....	23
3. 4. Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	26
3. 5. Pengolahan Data IPA .....	26

3. 6. Variable Penelitian .....	27
3. 7. Model Analisis .....	30
3. 8. Diagram Alir Penelitian.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1. Uji Validitas .....	37
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	42
4.1.3. Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	46
4.1.4. Pengolahan Data IPA .....	48
4.2. Pembahasan .....	53
4.2.1. Uji Validitas .....	53
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	54
4.2.3. Analisis <i>Servqual</i> .....	56
4.2.4. Analisis Metode IPA .....	61
4.3. Implikasi Manajerial.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2. 2 Skala <i>Likert</i> .....	15
Tabel 3. 1 Dimensi dan Atribut Pelayanan .....	27
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan .....	38
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas .....	43
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kepentingan Pelanggan .....	43
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4. 6 Analisis <i>Gap</i> Dimensi .....	46
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Tiap Atribut .....	47
Tabel 4. 8 Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan .....	48
Tabel 4. 9 Kuadran Keseluruhan Atribut .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Keterkaitan Kelima Gap Servqual.....	13
Gambar 2. 2 Extended Model Of Service Quality .....	14
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius .....	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	31
Gambar 4. 1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Jombang .....	36
Gambar 4. 2 Klasifikasi Usia Responden di Puskesmas Jombang .....	37
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner.....	70
Lampiran 1. 2 Gambar Tabel Excel Harapan.....	80
Lampiran 1. 3 Gambar Tabel <i>Excel</i> Persepsi .....	82
Lampiran 1. 4 Gambar Uji Validitas $r_{hitung}$ Harapan Menggunakan SPSS .....	84
Lampiran 1. 5 Gambar Uji Validitas $r_{hitung}$ Persepsi Menggunakan SPSS .....	84
Lampiran 1. 6 Uji Reliabilitas Harapan $r_{hitung}$ Dimensi Tangible Menggunakan SPSS.....	85
Lampiran 1. 7 Uji Reliabilitas Harapan $r_{hitung}$ Dimensi Reliability Menggunakan SPSS.....	85
Lampiran 1. 8 Uji Reliabilitas Harapan $r_{hitung}$ Dimensi Responsiveness Menggunakan SPSS.....	85
Lampiran 1. 9 Uji Reliabilitas Harapan $r_{hitung}$ Dimensi Assurance Menggunakan SPSS.....	85
Lampiran 1. 10 Uji Reliabilitas Harapan $r_{hitung}$ Dimensi Emphaty Menggunakan SPSS.....	85
Lampiran 1. 11 Uji Reliabilitas Persepsi $r_{hitung}$ Dimensi Tangible Menggunakan SPSS.....	86
Lampiran 1. 12 Uji Reliabilitas Persepsi $r_{hitung}$ Dimensi Reliability Menggunakan SPSS.....	86
Lampiran 1. 13 Uji Reliabilitas Persepsi $r_{hitung}$ Dimensi Responsiveness Menggunakan SPSS.....	86
Lampiran 1. 14 Uji Reliabilitas Persepsi $r_{hitung}$ Dimensi Assurance Menggunakan SPSS.....	86
Lampiran 1. 15 Uji Reliabilitas Persepsi $r_{hitung}$ Dimensi Emphaty Menggunakan SPSS.....	86
Lampiran 1. 16 Gambaran Umum Puskesmas Jombang .....	87
Lampiran 1. 17 Visi dan Misi Puskesmas Jombang .....	88
Lampiran 1. 18 Struktur Organisasi .....	89

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus di Puskesmas Jombang, Kota Tangerang Selatan)**

**Gita Putri Yonda Ramadhan (18106060028)**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains Dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

Puskesmas Jombang adalah salah satu badan penyedia jasa dalam bidang kesehatan dibawah naungan Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien ternyata masih banyak keluhan yang dirasakan yaitu mulai dari tidak ramahnya petugas, lambatnya proses pendaftaran, serta masih banyak lagi. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat diperlukan. Tujuan dari dilakukannya analisis ini adalah untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tenaga medis Puskesmas Jombang, untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan atribut pelayanan dengan menggunakan model *service quality (Servqual)* dan metode *importance performance analysis (IPA)*, untuk mengidentifikasi apa saja atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan sesuai dengan keinginan pelanggan di Puskesmas Jombang, dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada penelitian ini pendekatan *Servqual* dapat digunakan untuk mengidentifikasikan serta mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Jombang. Setelah diidentifikasi pada tingkat kualitas pelayanan, kemudian dilakukan perbaikan menggunakan pendekatan IPA. Hasil dari penelitian ini dinyatakan seluruh atribut pada kuesioner bernilai negatif, hasil tersebut dapat dibuktikan pada perhitungan nilai *gap servqual*. Sehingga perlu dilakukan perbaikan menggunakan pendekatan IPA, dari pengolahan IPA diperoleh hasil prioritas perbaikan pelayanan Puskesmas Jombang yaitu pada atribut petugas loket Puskesmas Jombang dalam menangani pasien, prosedur pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jombang, petugas loket Puskesmas Jombang dalam menjawab pasien, dan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Jombang.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Puskesmas Jombang, *Service Quality*, *Importance*

*Performance Analysis*

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION USING THE SERVICE QUALITY MODEL (SERVQUAL) WITH THE METHOD OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

*(Case study in Puskesmas Jombang, South Tangerang City)*

**Gita Putri Yonda Ramadhan (18106060028)**

*Industrial Engineering Study Program Faculty Of Science And Technology*

*Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta*

---

**ABSTRACT**

*Customer satisfaction is synonymous with the quality of service, facilities and infrastructure available in service provider companies. Puskesmas Jombang is one of the service providers in the field of Health under the auspices of the South Tangerang City Health Office. Based on the results of interviews with patients, there are still many complaints that are felt, ranging from the unfriendliness of officers, the slowness of the registration process, and many more. Therefore, the analysis of service quality to customer satisfaction is very necessary. The purpose of this analysis is to determine how the customer satisfaction assessment of the quality of services provided by the medical staff of Puskesmas Jombang, to determine what attributes are the advantages and disadvantages based on service attributes by using the service quality model (Servqual) and the method of importance performance analysis (IPA), to identify what are the attributes that are the, and to provide improvement recommendations on attributes that are the top priority to improve. In this study Servqual approach can be used to identify and determine the level of service quality in Puskesmas Jombang. After being identified at the level of service quality, improvements were made using the IPA approach. The results of this study are expressed all negative value attributes, the results can be proven in the calculation of the gap value servqual. So that it needs to be improved using the IPA approach, from the processing of IPA obtained priority results of service improvement of Puskesmas Jombang namely on the attributes of the counters of Puskesmas Jombang in handling pasien, registration service procedures at Puskesmas Jombang, counters of Puskesmas Jombang in answering patients, and the availability of medicines at Puskesmas Jombang.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service, Puskesmas Jombang, Service Quality, Importance*

*Performance Analysis*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada periode pembangunan seperti saat ini, industri yang kian maju dan kehidupan masyarakat yang dipengaruhi oleh ekonomi semakin berkembang serta semakin penting bagi kehidupan (Lokobal *et al.*, 2014). Agar dapat berkompetisi di dunia industri yang kian maju seperti saat ini, perusahaan di bidang jasa khususnya wajib untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga hanya perusahaan berkualitas yang dapat bersaing menguasai pasar (Tresiya *et al.*, 2019).

Pada proses perkembangan global industri perusahaan di bidang jasa sendiri memiliki peranan yang penting. Semakin banyak jumlah perusahaan di bidang jasa, menandakan semakin majunya dunia industri dan perekonomian pada suatu Negara (Mardikanto *et al.*, 2016). Pada saat menjalankan proses pelayanan, perusahaan di bidang jasa dituntut untuk memenuhi dan tahu apa saja yang diinginkan pelanggan atau konsumen berdasarkan jasa yang ditawarkan. Untuk industri jasa, menaruh kepuasan pada pelanggan adalah kunci utama proses pengembangan suatu perusahaan tersebut. Dikarenakan meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan pada pelanggan, maka jumlah pelanggan akan meningkat dan laba perusahaan akan bertambah (Angraini *et al.*, 2015).

Kepuasan pelanggan identik dengan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia di perusahaan penyedia jasa. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan, maka pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan agar dapat



mengarahkan pelanggan untuk membangun relasi yang erat dengan perusahaan penyedia jasa tersebut (Wibisono , 2016). Kualitas pelayanan dalam suatu jaringan bisnis merupakan salah satu ujung tombak kepuasan pelanggan yang kebutuhannya semakin beragam (Nguyen *et al.*, 2019). Kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkatan mutu serta pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, yang mencakup seluruh entitas mutu dalam wujud produk mutu serta layanan (Bahari dan Basalamah, 2019). Oleh sebab itu bila terdapat kesenjangan antara tingkatan mutu yang diberikan oleh perusahaan serta yang sesungguhnya kebutuhan pelanggan, akan terdapat permasalahan pelanggan tidak puas yang merupakan permasalahan mutu serta wajib dituntaskan oleh perusahaan sebab dapat menyebabkan kerugian perusahaan yang diakibatkan oleh pelanggan (Kim, 2013).

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa apakah sudah memuaskan atau belum pada tingkat kepentingan yang dibutuhkan pelanggan menggunakan kinerja sesungguhnya yang dirasakan setelah pemakaian (Wibisono , 2016). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh jasa yang ditawarkan perusahaan, sebagai dampaknya kualitas adalah prioritas utama bagi perusahaan yang menjadi patokan keunggulan dalam bersaing dengan perusahaan sejenis (Syukri, 2014). Kualitas pelayanan yang bagus adalah penilaian utama dalam teori dan penerapan pemasaran, serta salah satu tujuan kegiatan berbisnis. Pelayanan yang berkualitas didasari pada pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang memfasilitasi tujuan dari pelanggan (Handriati *et al.*, 2015).

Umumnya persepsi kualitas pelayanan rumah sakit didasarkan pada penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, misalnya hubungan antara pasien dengan perawat, dokter dan staf (Martinez, 1999). Pasien mendasarkan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan kesehatan pada tiga dimensi yaitu lingkungan fisik (terdiri dari kondisi lingkungan, faktor sosial dan berwujud), kualitas interaksi (terdiri dari sikap dan perilaku, keahlian dan kualitas proses), dan kualitas hasil (terdiri dari waktu tunggu, kepuasan pasien) (Chahal dan Kumari, 2010). Sementara itu, Arasli *et al.* (2008) mengidentifikasi enam dimensi kualitas layanan dalam rumah sakit umum dan swasta yaitu satu empati, dua mengutamakan kebutuhan rawat inap, tiga hubungan antara staf dan pasien, empat profesionalisme, lima makanan, dan enam fisik lingkungan. Meskipun, ada perbedaan antara rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta lokal, dan rumah sakit asing, mereka tetap bersaing dalam pasar yang sama dalam hal menawarkan produk dan layanan pelengkap bagi pasien (Taner dan Antony, 2006).

Menurut pedoman kerja DEPKES-RI, Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah layanan kesehatan tempat penyedia jasa dalam bidang kesehatan tingkat pertama dalam pengobatan pasien yang memiliki keluhan kesehatan secara terpadu, menyeluruh, dan mudah dijangkau dalam wilayah kerja keseluruhan. Puskesmas Jombang yang terletak di daerah Kota Tangerang Selatan adalah salah satu badan penyedia jasa yang berhubungan dengan layanan kesehatan dan menjadi tujuan utama bagi warga sekitar yang kurang mampu dalam ekonomi untuk memeriksakan keluhan kesehatan tubuhnya pada tenaga medis yang ada disana. Namun berdasarkan hasil observasi di Puskesmas Jombang terdapat beberapa kesenjangan yang dirasakan para pasien selaku pelanggan, yaitu dari segi

pelayanan di Puskesmas Jombang yang kurang memuaskan contohnya tenaga medis yang kurang tanggap dalam melayani pasien yang ingin berobat, lambatnya saat proses pendaftaran, kemudian lambatnya tenaga medis yang menangani pengecekan diawal pemeriksaan (pengukuran tensi dan berat badan), masih manualnya proses pendaftaran, dan lain sebagainya. Puskesmas Jombang harus memiliki kualitas pelayanan yang tinggi agar pasien terus menjadi pelanggan dan tidak merasa dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jombang. Hal tersebut akan sangat mempengaruhi usaha karena keberhasilan Puskesmas Jombang sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh para staf tenaga medis yang ada disana. Kualitas pelayanan harus diawali dari kebutuhan pasien akan pelayanan dan diakhiri dengan persepsi baik dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga Puskesmas Jombang dapat bersaing dengan puskesmas lain atau bahkan rumah sakit yang bergerak di bidang kesehatan.

Ada beberapa macam metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di Puskesmas Jombang diantaranya adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Service Quality (Servqual)*. IPA adalah metode yang digunakan untuk alat bantu memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Yola dan Budianto, 2016).

Model yang digunakan yaitu *Servqual*, *Servqual* adalah model yang berguna untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan yang ada diantara perspektif pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang didapatkan dari suatu perusahaan jasa (Wisniewski, 2001). *Servqual*

memungkinkan adanya integrasi dan langkah-langkah tambahan untuk menghasilkan nilai yang objektif serta realistis untuk hasil yang akan diterapkan (Aliyulhaq dan Sudarso, 2016).

Berdasarkan pada uraian tersebut, Penelitian ini berguna untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada layanan Kesehatan, serta berguna untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan pada Puskesmas Jombang. Berdasarkan latar belakang tersebut, didapatkan suatu permasalahan yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Servqual* dengan Metode IPA.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan Puskesmas Jombang sudah memenuhi harapan pelanggan?
2. Atribut apa saja yang menjadi sebuah keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan?
3. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan serta diperhatikan sesuai dengan manajemen Puskesmas Jombang yang sesuai dengan keinginan pelanggan?
4. Apa saja saran perbaikan yang dapat diusulkan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dibahas sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tenaga medis Puskesmas Jombang.
2. Untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan atribut pelayanan dengan menggunakan model *Servqual* dan metode IPA.
3. Untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan sesuai dengan keinginan pelanggan di Puskesmas Jombang.
4. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
Hasil penelitian ini dapat menjadi pembelajaran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat atau lingkungan sekitar. Penelitian ini digunakan sebagai pelaksanaan dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat dan dipelajari selama kegiatan perkuliahan.

## 2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan Puskesmas Jombang dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada pelanggan dan Puskesmas Jombang

### 1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan batasan-batasan, yaitu sebagai berikut:

1. Tempat pada penelitian ini ialah Puskesmas Jombang yang berada di Kota Tangerang Selatan.
2. Responden merupakan warga yang pernah berobat ke Puskesmas Jombang.
3. Data yang diambil menggunakan kuesioner.
4. Bagian Servqual hanya sampai perhitungan selisih persepsi dan harapan.
5. Pengambilan keputusan perbaikan menggunakan metode IPA.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Pada bab satu menjelaskan tentang apa saja latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan. Lalu pada bab dua berisi

hasil penelitian terdahulu yang membahas permasalahan yang sama dan dasar teori yang mendukung penelitian yang dilakukan yaitu tentang kepuasan pelanggan menggunakan model *Servqual* dan metode IPA. Berikutnya pada bab tiga menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, validasi dan reliabilitas, *variable* penelitian, metode analisis yang digunakan, dan diagram alir penelitian. Bab empat memuat tentang mengidentifikasi data yang telah diperoleh, pengolahan data menggunakan model *Servqual* dan IPA, serta menganalisis hasil yang telah didapatkan. Terakhir pada bab lima berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang sudah diolah pada bab sebelumnya maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari perhitungan nilai *gap* tiap atribut secara keseluruhan dari masing-masing dimensi dan atribut pernyataan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Jombang belum memenuhi harapan pasien serta keluarga pasien.
2. Pada pengolahan data menggunakan model *Servqual* nilai *gap* tiap-tiap atribut bernilai negatif maka dapat dinyatakan bahwa keseluruhan atribut adalah kelemahan dan tidak memiliki keunggulan menurut para pasien di Puskesmas Jombang.
3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA, atribut yang menjadi prioritas di Puskesmas Jombang adalah atribut yang termasuk dalam kuadran A, yaitu:
  - a. Petugas loket puskesmas jombang dalam menangani pasien (R2).
  - b. Prosedur pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jombang (R3).
  - c. petugas loket Puskesmas Jombang dalam menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur (RE2).
  - d. Ketersediaan obat-obatan Puskesmas Jombang (A4).
4. Saran perbaikan yang dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan pasien selaku pelanggan, yaitu:



- a. Petugas loket puskesmas jombang dalam menangani pasien (R2), saran perbaikannya adalah petugas loket lebih cepat dan tanggap melayani pasien yang memang sudah tidak kuat untuk menunggu dan petugas loket jika sudah selesai melayani pasien langsung memanggil pasien selanjutnya agar pasien tidak menunggu terlalu lama dalam keadaan sakit.
- b. Prosedur pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jombang (R3), saran perbaikannya adalah volume suara petugas loket lebih diperbesar agar pasien yang mendaftar dapat mendengar dengan jelas apa saja yang dikatakan oleh petugas kemudian saat memanggil nomor urut bisa menggunakan penguat suara seperti mic dan speaker agar tidak ada pasien yang terlewat karena suara petugas yang terlalu kecil saat memanggil nomor urut.
- c. Petugas loket Puskesmas Jombang dalam menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur (RE2), saran perbaikannya adalah saat menjawab pertanyaan pasien maka petugas harus lebih sabar dalam berbicara dengan mengurangi intonasi ketika menjawab pasien terutama pada pasien yang sudah lanjut usia saat kurang memahami prosedur pendaftaran yang jelas.
- d. Ketersediaan obat-obatan Puskesmas Jombang (A4), saran perbaikannya adalah menambah ketersediaan jenis obat-obatan untuk pasien agar pasien tidak perlu mencari kembali diluar Puskesmas Jombang dan jika obat tersebut berbayar maka dapat dijelaskan oleh petugas apotek bahwa ada obat yang harus ditebus.

Untuk usulan secara keseluruhan perbaikan perlu diadakan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengutamakan kenyamanan konsumen dari segi keramahan petugas, mengefektifkan waktu pelayanan pasien, dan mempertimbangkan untuk melengkapi obat-obatan yang ada di apotek.

## **5.2. Saran Penelitian Selanjutnya**

Saran yang penulis dapat berikan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Jombang diharapkan melakukan pendataan tentang harapan para pasien dan bagaimana kinerja yang sudah didapatkan secara berkala.
2. Puskesmas Jombang diharapkan dapat mempertimbangkan saran perbaikan pada penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memperbaiki beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
3. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan cara mengintegrasikan pendekatan servqual dengan metode lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliyulhaq, M., & Sudarso, I. (2016). "Peningkatan Kualitas Layanan Sekolah Menengah Pertama Islam An-Nidhomiyah ( SMP-IA ) Dengan Pendekatan Service Quality ( Servqual ) Dan Quality Function Deployment.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>
- Arasli, H., Haktan Ekiz, E., & Turan Katircioglu, S. (2008). Gearing service quality into public and private hospitals in small islands: Empirical evidence from Cyprus. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 8–23. <https://doi.org/10.1108/09526860810841129>
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Chahal, H., & Kumari, N. (2010). Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–255. <https://doi.org/10.1108/17554191011084157>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25 (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Handriati, A. Sunaryo, A., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3). *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190.
- Kim, G. (2013). *A Study on the Effects of Super-Supermarket Service Quality on Satisfaction in Store Selection*, 4, 41–49.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management (11st edition)*.
- Lokobal, A., Sumajouw, M., & Sompie, B. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua (Study Kasus Di Kabupaten Sarmi). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqualdi Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 79–82. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v4i1.101>
- Martinez, F. C. (1999). Measuring hospital service quality: A methodological study.

- Managing Service Quality: An International Journal*, 9, 230.
- Muhidin, S. &. (2006). *Dasar Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia..
- Nguyen, D. H., Jeong, E., & Chung, J. (2019). The potential impact of service quality uncertainty and retail pricing strategies on consumer purchase intention. *Journal of Distribution Science*, 16(12), 13–21. <https://doi.org/10.15722/jds.16.12.201812.13>
- Oktanigrum, N. A., Heldayani, E., & Selegi, S. F. (2022). *INNOVATIVE : Volume 2 Nomor 1 Tahun 2022 Research & Learning in Primary Education Efektivitas Model Circ Berbantu Mind Mapping Terhadap Hasil Belajar IPS Kelas V SDN 91 Palembang*. 2, 44–52.
- Parasuraman, A. V. A. Z. and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (pp. 12–40).
- Pratiwi, A., & Tufail, D. (2021). *Persepsi pengguna terhadap pelayanan jalur pejalan kaki pada jalan ahmad yani kota balikpapan menggunakan integrasi metode kano dan ipa*. <https://doi.org/10.14710/jpk.x.x.xxx-xxx>
- Rahmat, R. M., dan Supriyanto. (2021). *Evaluasi Atribut Kualitas Layanan Online Meeting Google Meet Menurut Persepsi Pengguna dengan Metode IPA-Kano dan Partial Least*. 10(2).
- Soetarlinah Sukadji. (2000). *Menyusun dan Mengevaluasi Laporan Penelitian*. UI-Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, dan R&D (3<sup>rd</sup> es.; S. Y. Suryandari, ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. [journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618](http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618).
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, 19(2–3). <https://doi.org/10.1108/13660750610664991>
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*

*Terapan*, 6, 339–344.

- Utama, W., Lestari, W., & Ikmaluhakim, D. R. (2017). Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya). *Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskemas Dengan Metode Servqual (Studi Kasus : Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya)*, 3(Sendi\_U 3), 750–754.
- Utami, E., & Saputra, N. T. (2016). *Pemetaan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Importance Performance Analysis ( IPA ) Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun*. 1076–1084.
- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). *SERVQUAL*. 3(1), 1–8.
- Wibisono, A., & S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Wisniewski, M. (2001). Using Serqual to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388.
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). *Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno*. 3(2), 5–10.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>