

# Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

*Measuring The Quality Of Service To Patients Using The Importance Performance Analysis Method*

**Aldi Sandy Pratama<sup>a</sup>, Wiwi Verina<sup>b</sup>**

<sup>a,b</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Potensi Utama  
Jl.K.L. Yos Sudarso KM 6.5 Tanjung Mulia- Medan  
Aldysandypratama1@gmail.com<sup>1</sup>, wiwiverina.azzahra@gmail.com<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi Klinik Jamiah diperoleh keterangan bahwa Klinik Jamiah juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki seperti kurangnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien, kesulitan menangani antrian, pelayanan dari klinik yang kurang optimal, dll. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* berbasis web dengan menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Klinik Jamiah adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Sistem yang akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan MySQL sebagai databasenya. Sistem yang dirancang menampilkan kuesioner yang nantinya diisi oleh pasien Klinik Jamiah secara online, sehingga memudahkan Klinik Jamiah mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Klinik Jamiah, *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

Service quality as a measure of how well the level of service provided is able to match expectations. Based on this definition, service quality can be realized through fulfilling the needs and desires of patients and the accuracy of their delivery to balance patient expectations. Based on observations in the field and the results of interviews that have been conducted with people who have visited the Jamiah Clinic, it is found that the Jamiah Clinic also has several shortcomings that must be improved such as lack of communication between medical personnel and patients, difficulty handling queues, services from clinics that are less than optimal, etc.. By applying the web-based *Importance Performance Analysis* method by analyzing each service dimension that will be used as a question on a questionnaire that can be presented by the Jamiah Clinic is a service quality dimension strategy which includes Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The system will be designed using the PHP programming language and using MySQL as the database. The designed system displays a questionnaire that will be filled in by Jamiah Clinic patients online, making it easier for the Jamiah Clinic to measure the quality of service provided.

**Keywords:** Service quality, Jamiah Clinic, *Importance Performance Analysis*

Info Artikel :

Disubmit: 22 Februari 2023

Direview: 7 Maret 2023

Diterima : 19 April 2023

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien[1]. Klinik Jamiah merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan

medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialistik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014. Saat ini Klinik Jamiah belum mempunyai sistem mengukur kualitas pelayanan sehingga pihak klinik belum mengetahui tingkat kepuasan pasien dari kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Saat ini Klinik Jamiah belum pernah melakukan survey atau penelitian sebelumnya mengenai respon pasien terhadap segala dimensi pelayanan yang ditawarkan seperti pelayanan pemeriksaan umum (termasuk surat sehat), pelayanan pemeriksaan gigi, pelayanan gawat darurat, pelayanan KIA, pelayanan KB, dll. Respon yang dimaksud adalah apakah pasien puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi Klinik Jamiah diperoleh keterangan bahwa Klinik Jamiah juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki seperti kurangnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien, kesulitan menangani antrian, pelayanan dari klinik yang kurang optimal, dll. Oleh karena itu, pihak Klinik Jamiah harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Sistem mengukur kualitas pelayanan yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh pasien. Menurut Algifari (2016) tujuan utama Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi dimensi-dimensi yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis berbasis web dengan menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Klinik Jamiah adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), Bukti fisik (tangibles). Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Jamiah. Sistem yang akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan MySQL sebagai databasenya. Sistem yang dirancang menampilkan kuesioner yang nantinya diisi oleh pasien Klinik Jamiah secara online, sehingga memudahkan Klinik Jamiah mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

## 2. Metode

Didalam melakukan pengembangan sistem, penulis menggunakan model Flowchart penelitian atau siklus hidup perangkat lunak, siklus hidup perangkat lunak mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut :

Keterangan :

- a) Analisis Kebutuhan  
Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai pasien dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan pasien dan metode Importance Performance Analysis.
- b) Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Untuk itu penulis menggunakan beberapa cara untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan pasien, diantaranya :
- c) Observasi  
Pada penelitian ini dimulai dengan melakukan observasi lapangan untuk mencari bahasan penelitian pada penentuan siswa yang mendapatkan bantuan pada SMK PAB 12 Saentis.
- d) Wawancara (Interview)  
Pada tahapan ini digunakan secara langsung bertatap muka dengan Bapak Jamaan untuk mendapatkan informasi serta data penilaian kepuasan pasien.
- e) Sampel (Sampling)  
Selanjutnya mencari dokumen apa yang dibutuhkan dalam pengambilan data yang sesuai dengan judul penulis yaitu menggunakan metode untuk merancang sistem kepuasan pasien.

f) Penelitian Perpustakaan (Library Research)

Pada tahap ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan skripsi. Bacaan yang dikutip dapat berupa teori atau pendapat dari beberapa bacaan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **A. Studi Kasus**

Klinik Jamiah ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap pasien, dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis agar membantu Jamiah dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan. Dimensi importance Performance Analysis, yaitu Realibility / Keandalan, Assurance / Jaminan, Responsiveness / Daya Tanggap, Tangible / Bukti Langsung, Empathy / Empati. Penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh klinik Jamiah dan penulis, terdiri dari 10 pertanyaan dan dibagikan kepada 50 pasien klinik Jamiah.

#### **Data Kuesioner**

Berikut Data Kuesioner pada penelitian yang dibuat oleh klinik jamiah dan penulis:



## KLINIK JAMIAH

Jl. Yos Sudarso No.233, Link 16 KM 18, 7 Pekon Labuhan, Kec. Medan Labuhan,  
Kota Medan, Sumatera Utara 20252. No Telp 0852-6123-4251

### KUESIONER MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN

#### IDENTITAS PASIEN

Nama : Rahma  
 Alamat : Medan Marelan  
 Umur : 23 Tahun  
 Pekerjaan : PNs

#### Keterangan:

STP : Sangat Tidak Puas TP : Tidak Puas CP : Cukup Puas  
 P : Puas SP : Sangat Puas

\*) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.

| No | Dimensi                          | Pertanyaan                                                                                          | PENILAIAN |    |    |   |    |         |    |    |   |    |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
|    |                                  |                                                                                                     | Kinerja   |    |    |   |    | Harapan |    |    |   |    |
|    |                                  |                                                                                                     | STP       | TP | CP | P | SP | STP     | TP | CP | P | SP |
| 1  | Reliability /<br>Kehandalan      | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita |           |    |    |   | ✓  |         |    |    |   | ✓  |
|    |                                  | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    |           |    |    | ✓ |    |         |    |    | ✓ |    |
| 2  | Assurance /<br>Jaminan           | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          |           |    |    |   | ✓  |         |    | ✓  |   |    |
|    |                                  | Klinik tidak membedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                             |           |    | ✓  |   |    |         |    |    | ✓ |    |
| 3  | Responsiveness /<br>Daya Tanggap | Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar                                            |           |    |    | ✓ |    |         |    |    | ✓ |    |
|    |                                  | Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama                                                           |           |    |    | ✓ |    |         |    |    |   | ✓  |
| 4  | Tangible /<br>Bukti Langsung     | Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik dan bersih                                         |           |    |    |   | ✓  |         |    |    | ✓ |    |
|    |                                  | Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman                                                    |           |    |    | ✓ |    |         |    |    | ✓ |    |
| 5  | Empathy /<br>Empati              | Dokter/ Perawat melayani pasien dengan penuh perhatian                                              |           |    | ✓  |   |    |         |    |    | ✓ |    |
|    |                                  | Dokter/ Perawat turut merasakan apa yang dialami oleh pasien                                        |           |    |    |   | ✓  |         |    |    |   | ✓  |

Gambar 1. Hasil Pengisian Kuesioner

Tabel 1. Berikut dari 50 pengisian kuesioner yang dilakukan oleh Pasien Klinik Jamiah:

| No | Dimensi                          | Pertanyaan                                                                                          | PENILAIAN |    |    |    |    |         |    |    |    |    |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|
|    |                                  |                                                                                                     | Kinerja   |    |    |    |    | Harapan |    |    |    |    |
|    |                                  |                                                                                                     | STP       | TP | CP | P  | SP | STP     | TP | CP | P  | SP |
| 1  | Realibility /<br>Kehandalan      | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | 0         | 0  | 13 | 21 | 16 | 0       | 0  | 21 | 12 | 17 |
|    |                                  | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | 0         | 0  | 17 | 12 | 21 | 0       | 0  | 11 | 18 | 21 |
| 2  | Assurance /<br>Jaminan           | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          | 0         | 1  | 16 | 15 | 18 | 0       | 1  | 13 | 20 | 16 |
|    |                                  | Klinik tidak membedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                             | 0         | 0  | 12 | 18 | 20 | 0       | 0  | 14 | 21 | 15 |
| 3  | Responsiveness /<br>Daya Tanggap | Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar                                            | 0         | 0  | 5  | 24 | 21 | 0       | 0  | 10 | 21 | 19 |
|    |                                  | Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama                                                           | 0         | 0  | 16 | 16 | 18 | 0       | 0  | 12 | 21 | 17 |
| 4  | Tangible / Bukti<br>Langsung     | Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik dan bersih                                         | 0         | 0  | 13 | 25 | 12 | 0       | 0  | 11 | 24 | 15 |
|    |                                  | Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman                                                    | 0         | 0  | 13 | 24 | 13 | 0       | 0  | 21 | 20 | 9  |
| 5  | Empathy / Empati                 | Dokter/ Perawat melayani pasien dengan penuh perhatian                                              | 0         | 0  | 17 | 21 | 12 | 0       | 0  | 11 | 21 | 18 |
|    |                                  | Dokter/ Perawat turut merasakan apa yang dialami oleh pasien                                        | 0         | 0  | 13 | 16 | 21 | 0       | 0  | 15 | 17 | 18 |

a. Tingkat Kepuasan

Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pasien. Dengan mengumpulkan data kuesioner yang telah diisi oleh pasien berdasarkan penilaian kinerja dan harapan. Kinerja adalah suatu pelayanan yang diterima oleh pasien dan harapan adalah keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Jamiah. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kinerja dengan harapan.

1) Menghitung nilai kinerja dan harapan:

$$\text{Kinerja (X)} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Harapan (Y)} = \frac{(1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP)}{\text{Jumlah Responden}}$$

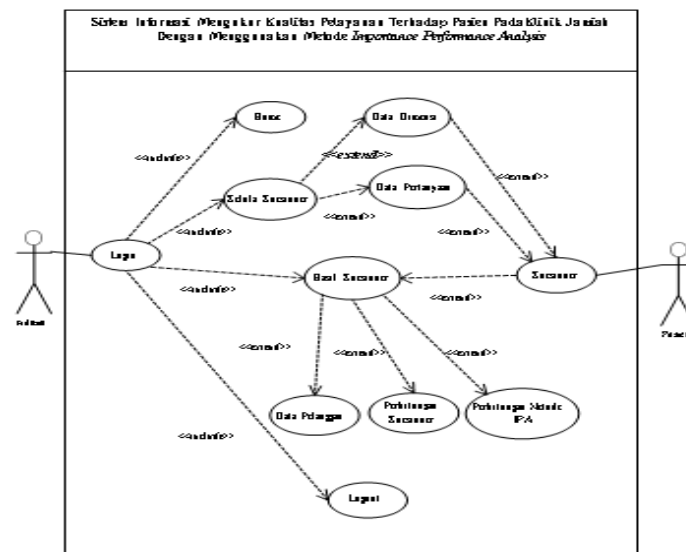
## Jumlah Responden

STP = Sangat tidak puas TP = Tidak puas  
 CP = Cukup puas  
 P = Puas  
 TP = Tidak puas

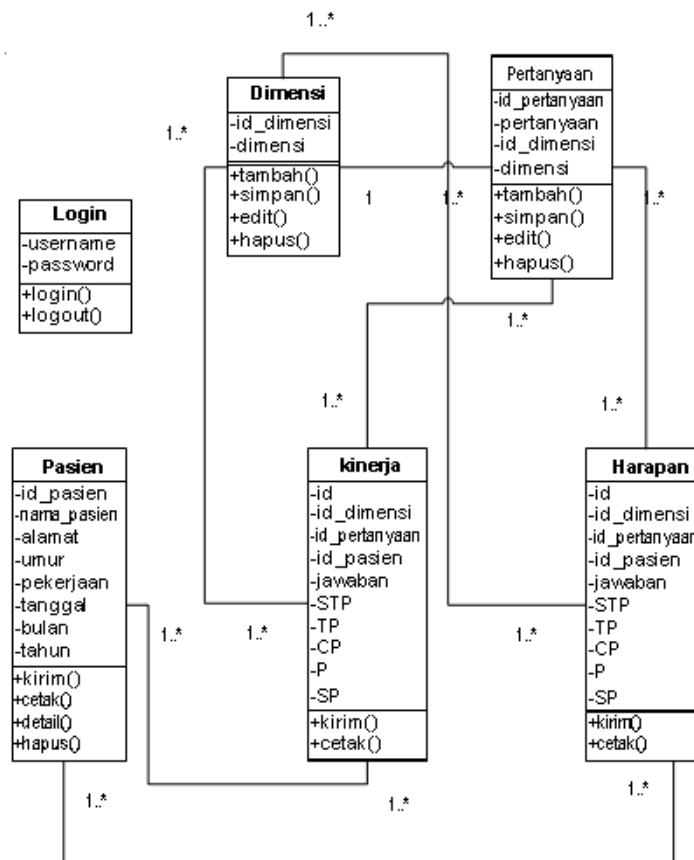
Tabel.2. Tingkat Kepuasan

| No | Dimensi                          | Pertanyaan                                                                                          | Penilaian |         |                  |            |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|------------------|------------|
|    |                                  |                                                                                                     | Kinerja   | Harapan | Tingkat Kepuasan | Keterangan |
| 1  | Realibility /<br>Kehandalan      | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | 4,06      | 3,92    | 1,0357143        | Puas       |
|    |                                  | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | 4,08      | 4,2     | 0,9714286        | Tidak Puas |
| 2  | Assurance / Jaminan              | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          | 4         | 4,02    | 0,9950249        | Tidak Puas |
|    |                                  | Klinik tidak membeda- bedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                       | 4,16      | 4,02    | 1,0348259        | Puas       |
| 3  | Responsiveness /<br>Daya Tanggap | Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar                                            | 4,32      | 4,18    | 1,0334928        | Puas       |
|    |                                  | Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama                                                           | 4,04      | 4,1     | 0,9853659        | Tidak Puas |
| 4  | Tangible / Bukti<br>Langsung     | Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik dan bersih                                         | 3,98      | 4,08    | 0,9754902        | Tidak Puas |
|    |                                  | Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman                                                    | 4         | 3,76    | 1,0638298        | Puas       |
| 5  | Empathy / Empati                 | Dokter/ Perawat melayani pasien dengan penuh perhatian                                              | 3,9       | 4,14    | 0,942029         | Tidak Puas |

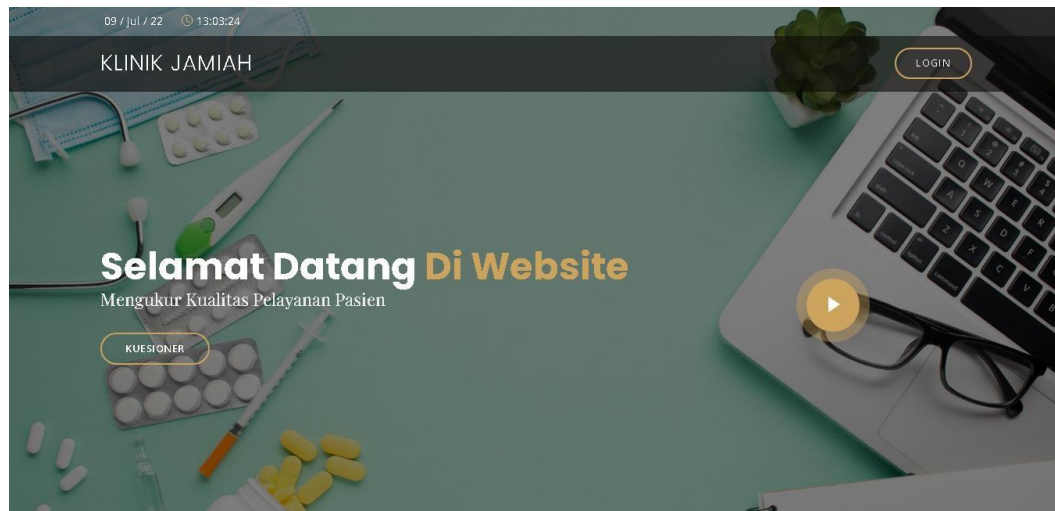
## B. Desain Sistem



Gambar 2. Use Case Diagram



Gambar 3. Class Diagram



Gambar 4. Tampilan Halaman Utama

KLINIK JAMIAH LOGIN

### KUESIONER

#### IDENTITAS PASIEN

Nama Pasien

Alamat

Umur

Revisi

Tanggal

Tgl  Sub  Tahun

Mohon Memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Klinik Jamiah

| NO | PERTANYAAN                                                                                          | PENILAIAN             |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|    |                                                                                                     | KINERJA               |                       |                       |                       | HARAPAN               |                       |                       |                       |                       |
|    |                                                                                                     | STP                   | TP                    | CP                    | P                     | SP                    | TP                    | CP                    | P                     | SP                    |
| 1  | Keahlian / Kebersihan                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|    | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|    | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 5. Tampilan Halaman Kuesione

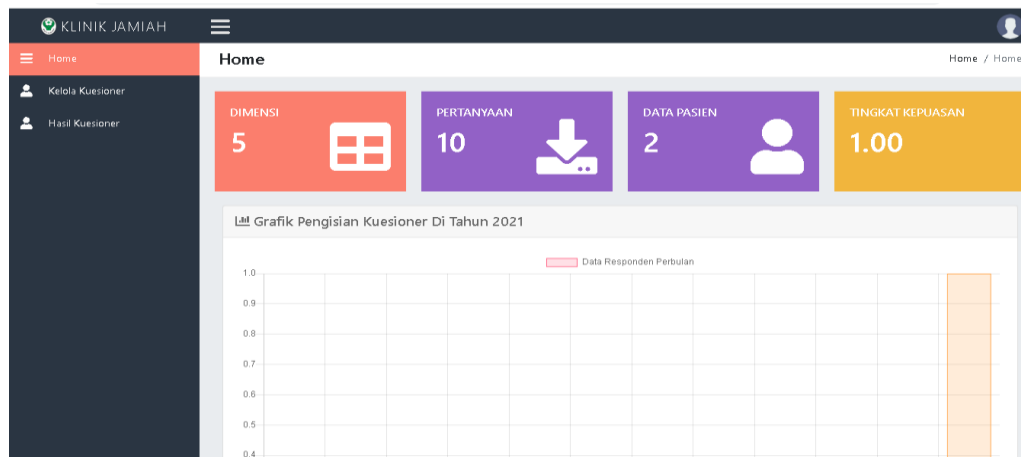
KLINIK JAMIAH

Username

Password

**LOGIN**

Gambar 6. Tampilan Halaman Login



Gambar 7. Tampilan Halaman Home

The Data Dimensi page displays a table with 4 rows of dimensions. Each row includes a serial number, an ID, a dimension name, a description, and action buttons for Edit and Delete.

| No | ID DIMENSI | DIMENSI                       | Aksi                                       |
|----|------------|-------------------------------|--------------------------------------------|
| 1  | X1         | Realibility / Kehandalan      | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 2  | X2         | Assurance / Jaminan           | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 3  | X3         | Responsiveness / Daya Tanggap | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 4  | X4         | Tangible / Bukti Langsung     | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |

Gambar 8. Tampilan Halaman Data Dimensi

The Data Pertanyaan page displays a table with 4 rows of questions. Each row includes a serial number, an ID, a dimension, a question text, and action buttons for Edit and Delete.

| No | ID Pertanyaan | Dimensi                  | Pertanyaan                                                                                          | Aksi                                       |
|----|---------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1  | P001          | Realibility / Kehandalan | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 2  | P002          | Realibility / Kehandalan | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 3  | P003          | Assurance / Jaminan      | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 4  | P004          | Assurance / Jaminan      | Klinik tidak membedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                             | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |

Gambar.9 Tampilan Halaman Data Pertanyaan

**Data Pasien**

Showing 1 to 2 of 2 entries

| No | Nama pasien | Alamat | Umur     | Pekerjaan | Tanggal Isi      | Aksi                                                                     |
|----|-------------|--------|----------|-----------|------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Rio         | Medan  | 23 Tahun | Pelaut    | 19 Desember 2019 | <a href="#">Cetak</a><br><a href="#">Detail</a><br><a href="#">Hapus</a> |
| 2  | andi        | medan  | 23 Tahun | Pelaut    | 19 Desember 2021 | <a href="#">Cetak</a><br><a href="#">Detail</a><br><a href="#">Hapus</a> |

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

Universitas Potensi Utam

Gambar 10. Tampilan Halaman Data Pasien

**Perhitungan Kuesioner**

Cetak

| NO | DIMENSI                       | PERTANYAAN                                                                                          | KINERJA |    |    |   |    | Rata | HARAPAN |    |    |   |    | Rata-Rata |
|----|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|------|---------|----|----|---|----|-----------|
|    |                               |                                                                                                     | STP     | TP | CP | P | SP |      | STP     | TP | CP | P | SP |           |
| 1  | Realibility / Kehandalan      | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00 | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00      |
| 2  | Realibility / Kehandalan      | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50 | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50      |
| 3  | Assurance / Jaminan           | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50 | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50      |
| 4  | Assurance / Jaminan           | Klinik tidak membedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                             | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50 | 0       | 0  | 0  | 1 | 1  | 4.50      |
| 5  | Responsiveness / Daya Tanggap | Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar                                            | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00 | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00      |
| 6  | Responsiveness / Daya Tanggap | Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama                                                           | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00 | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00      |
| 7  | Tangible / Bukti Langsung     | Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik dan bersih                                         | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00 | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00      |
| 8  | Tangible / Bukti Langsung     | Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman                                                    | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00 | 0       | 0  | 0  | 0 | 2  | 5.00      |

Gambar 11. Tampilan Halaman Perhitungan Kuesioner

**Perhitungan IPA**

Cetak

| NO              | DIMENSI                       | PERTANYAAN                                                                                          | KINERJA | HARAPAN | TINGKAT KEPUASAN | KETERANGAN |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|------------------|------------|
| 1               | Realibility / Kehandalan      | Dokter/ Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang penyakit yang diderita | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 2               | Realibility / Kehandalan      | Dokter/ Perawat memeriksa dengan ramah dan sopan                                                    | 4.50    | 4.50    | 1.00             | Puas       |
| 3               | Assurance / Jaminan           | Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan                          | 4.50    | 4.50    | 1.00             | Puas       |
| 4               | Assurance / Jaminan           | Klinik tidak membedakan pasien umum ataupun dengan BPJS                                             | 4.50    | 4.50    | 1.00             | Puas       |
| 5               | Responsiveness / Daya Tanggap | Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar                                            | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 6               | Responsiveness / Daya Tanggap | Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama                                                           | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 7               | Tangible / Bukti Langsung     | Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik dan bersih                                         | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 8               | Tangible / Bukti Langsung     | Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman                                                    | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 9               | Empathy / Empati              | Dokter/ Perawat melayani pasien dengan penuh perhatian                                              | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| 10              | Empathy / Empati              | Dokter/ Perawat turut merasakan apa yang dialami oleh ibu                                           | 5.00    | 5.00    | 1.00             | Puas       |
| Total Rata-Rata |                               |                                                                                                     | 4.85    | 4.85    | 1.00             | Puas       |
| Total           |                               |                                                                                                     | 1.00    |         |                  |            |

Setelah melakukan perhitungan metode importance performance analysis diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kualitas pelayanan bernilai 1.00 , dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Jamiah.

Gambar 12. Tampilan Halaman Perhitungan Metode IPA

Gambar 13. Tampilan Laporan Data Pengisian Kuesioner

| Form Uji                                 | Skenario Uji                                                        | Hasil yang diharapkan                                                        | Hasil Pengujian |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Pengujian Login (Admin)</b>           |                                                                     |                                                                              |                 |
| Login                                    | Memasukkan username dan password dengan benar                       | Sistem akan menerima akses login kemudian langsung menampilkan halaman admin | Valid           |
|                                          | Memasukkan Username dan Password dengan salah                       | Sistem akan menolak akses login dan akan muncul pesan pemberitahuan          | Valid           |
| <b>Pengujian Data Dimensi (Admin)</b>    |                                                                     |                                                                              |                 |
| Data Dimensi                             | Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data Dimensi    | Data yang diinput akan tampil pada halaman data Dimensi                      | Valid           |
|                                          | Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit                | Sistem akan merubah data yang telah diubah                                   | Valid           |
|                                          | Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus              | Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus                      | Valid           |
| <b>Pengujian Data Pertanyaan (Admin)</b> |                                                                     |                                                                              |                 |
| Data Pertanyaan                          | Komponen yang diuji adalah tambah data pada halaman data pertanyaan | Data yang diinput akan tampil pada halaman data pertanyaan                   | Valid           |
|                                          | Pengujian aksi edit data dengan mengklik tombol edit                | Sistem akan merubah data yang telah diubah                                   | Valid           |

|                                                 |                                                                 |                                                                                             |       |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                                 | Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus          | Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus                                     | Valid |
| <b>Pengujian Data Pasien (Admin)</b>            |                                                                 |                                                                                             |       |
| Data Pasien                                     | Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak          | Sistem akan menampilkan bentuk print data jawaban dari pertanyaan tiap Pasien               | Valid |
|                                                 | Komponen yang diuji adalah detail data pada halaman data Pasien | Data yang akan tampil pada halaman adalah data Pasien dan hasil kuesioner yang telah di isi | Valid |
|                                                 | Pengujian aksi hapus data dengan mengklik tombol hapus          | Sistem akan menghapus data setelah di klik tombol hapus                                     | Valid |
| <b>Pengujian Perhitungan Kuesioner (Admin)</b>  |                                                                 |                                                                                             |       |
| Perhitungan Kuesioner                           | Pengujian perhitungan kuesioner                                 | Sistem akan menampilkan hasil perhitungan kuesioner                                         | Valid |
| <b>Pengujian Perhitungan Metode IPA (Admin)</b> |                                                                 |                                                                                             |       |
| Perhitungan Metode IPA                          | Pengujian perhitungan Metode IPA                                | Sistem akan menampilkan hasil perhitungan metode IPA                                        | Valid |
|                                                 | Pengujian aksi cetak data dengan mengklik tombol cetak          | Sistem akan menampilkan bentuk print data Laporan Perhitungan IPA                           | Valid |

Tabel 3. Skenario Pengujian Pasien (Black Box Testing)

| <b>Pengujian Jawaban Pasien (Admin)</b> |                     |                                                                |       |
|-----------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------|-------|
| Kuesioner                               | Pengujian Kuesioner | Sistem akan menampilkan kuesioner yang akan di isi oleh Pasien | Valid |

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi kepuasan pasien pada Klinik Jamiah dengan menggunakan metode importance performance analysis berbasis web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di Klinik Jamiah memudahkan Pasien dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.

Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis dalam perancangan sistem kepuasan pasien pada Klinik Jamiah, diharapkan dapat membantu Klinik Jamiah untuk menghasilkan laporan kepuasan Pasien yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.

Dengan adanya aplikasi kepuasan Pasien pada Klinik Jamiah untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah Pasien puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### Saran

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada aplikasi perangkat lunak yang telah dibuat, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan aplikasi ini. Berikut yang masih perlu dikembangkan lagi, agar kinerja aplikasi ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

Aplikasi yang di buat oleh penulis hanya mencakup tentang penilaian kepuasan Pasien pada Klinik Jamiah yang diukur menggunakan kuesioner dan di hitung menggunakan metode Importance Performance Analysis, sehingga dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan.

Untuk pengembangan aplikasi ini dimasa yang akan datang, diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail dan lengkap sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat.

Untuk kedepannya, agar aplikasi kepuasan Pasien menghasilkan output yang lebih akurat, aplikasi dikembangkan lagi dengan melakukan perbandingan metode yang sesuai dengan penelitian.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] Permana, J, D, 2018. Dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis Di CV Meat Ball Foods Bekasi”, Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat
- [2] Lusianti, D, 2017. Dengan Judul “Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis”, Volume XVI, No. 1
- [3] Hamidiyah, A, 2018. Dengan judul “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”, ISBN 978-602-6988-58-4
- [4] Iksari, H, 2017. Dengan Judul “Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan Importance Performance Analysis”, ISBN: 9-789-7936-499-93
- [5] Immanuel, A, G. 2020. Dengan Judul “Implementasi Metode Importance Performance Anlysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik”, Volume 3 Nomor 2
- [6] Jazuli, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ”, Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol. 01, No. 01
- [7] Noer, R, L, 2016. Dengan Judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)”, Journal of Research and Technologies, Vol. 2 No. 1
- [8] Nurlatifah, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Vol. 4, No. 3
- [9] Rahayu, F, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Importance Performance Analisis (IPA) dan Regresi Linier Berganda Di Pasar Swalayan Giant”, E-ISSN:2621-9794, Vol.6 No.1
- [10] Suhendra, A, 2016. Dengan Judul “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurusan Teknik Sipil Itenas, Vol. 2 No.2
- [11] Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3), 54-63.
- [12] Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301-309.

- [13] Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- [14] Dewi, S. K., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 67-76.
- [15] Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.