

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DI RUMAH SAKIT**

Dr.PIRNGADI MEDAN

SKRIPSI

Oleh :

LUTHFIAH NAWIRAH NASUTION

178150073



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DI RUMAH SAKIT
Dr.PIRNGADI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

LUTHFIAH NAWIRAH NASUTION

178150073

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan

Gelar Sarjana Di Fakultas Teknik

Universitas Medan Area

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode
Importance Performance Analysis dan *Customer Satisfaction Index* di Rumah Sakit Dr.Pirngadi Medan.

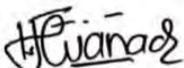
Nama : Luthfiah Nawirah Nasution

NPM 178150073

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing


(Yuana Delvika, ST, MT)
NIDN. 0125068401
Dosen Pembimbing I


(Sutrisno, ST, MT)
NIDN. 020273111
Dosen Pembimbing II

Mengetahui


(Dina Maizana, MT)
NIDN. 0112096601
Dekan Fakultas Teknik


(Yudi Dada Polewangi, ST, MT)
NIDN. 0112118503
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2021



Luthfiah Nawirah Nasution

(178150073)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luthfiah Nawirah Nasution

NPM : 178150073

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Rumah Sakit Dr.Pirngadi Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengahlimedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : September 2021
Yang menyatakan



(Luthfiah Nawirah Nasution)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

ABSTRAK

Luthfiah Nawirah Nasution. 178150073 “Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Rumah Sakit Dr.Pirngadi Medan”. Dibimbing Oleh Yuana Delvika, ST, MT dan Sutrisno ST, MT.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai penyelenggara upaya kesehatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya menarik pasien untuk berobat di RSUD Dr.Pirngadi Medan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan RSUD dan mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi, dengan menyebarkan kuisioner tertutup dan dilakukan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil perhitungan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 60,653 % dan pada Diagram Kartesius dari 20 atribut terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2, 6, 8, 9, 10, 11, 18 dan 20. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) RSUD Dr.Pirngadi Medan mendapatkan skor sebesar 39,03% menunjukkan bahwa pelanggan RSUD Dr.Pirngadi Medan yang telah merasa “kurang puas”, jadi dapat dikatakan bahwa kinerja dari RSUD Dr.Pirngadi Medan harus lebih ditingkatkan 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 RSUD Dr.Pirngadi Medan.

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

ABSTRACT

Luthfiah Nawirah Nasution. 178150073. "The Analysis of Patient Satisfaction by Using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index Methods at Dr. Pirngadi Hospital Medan". Supervised by Yuana Delvika, S.T., M.T. and Sutrisno, S.T., M.T.

Regional General Hospital (RSUD) as the organizer of health efforts has the responsibility to provide health services to the entire community. Therefore, improving the quality of service is needed to attract patients to seek treatment at Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan. This research was conducted to determine the level of consumer satisfaction with the services of Regional General Hospital and to find out what attributes were the main priorities in improving service quality to improve service quality in Dr. Pirngadi Regional General Hospital, by distributing closed questionnaires and calculating using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) methods. From the calculation results of the Importance Performance Analysis (IPA) method, it had a conformity level value of 60.653% and in the Cartesian Chart of the 20 attributes, 8 attributes required repairing and improvement, namely attributes number 2, 6, 8, 9, 10, 11, 18 and 20. The calculation results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method of Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan gained a score of 39.03% indicating that the customers of Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan who had felt "unsatisfied", so it could be said that the performance of Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan should be more improve the quality of service, especially on attributes which service values were less than satisfactory and could maintain or improve attributes that were very important and very satisfying to increase satisfaction with the services of Dr. Pirngadi Regional General Hospital Medan.

Keywords: Hospital, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Chart, Customer Satisfaction Index (CSI)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt. yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Dengan Rahmat dan Hidayah-Nya, Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Rumah Sakit Dr.Pirngadi Medan” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Skripsi pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung, maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Dina Maizana, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
2. Bapak Yudi Daeng Polewangi, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Yuana Delvika, ST, MT selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Sutrisno, ST, MT selaku Dosen Pembimbing II.
5. Orang tua kami yang selalu mendoakan kami selama melaksanakan pengerjaan laporan skripsi.

6. Adelia Rachmatul Fitri teman saya sedari TK kemudian dipertemukan kembali di perkuliahan, terimakasih Adel sudah menjadi teman yang baik dan memberikan semangat sampai akhirnya kita bisa sidang bersama.
7. Fitri Ramadhani Siregar teman saya sedari SMA, terimakasih Fitri sudah menjadi teman saya yang baik, sudah menemani saya di masa-masa sulit hingga akhirnya kita KP bersama.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, penulis berharap agar laporan skripsi ini berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Medan, September 2021



(Luthfiah Nawirah Nasution)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Manajemen Strategi	7
2.2. Definisi Rumah sakit.....	8
2.3. Jasa.....	9
2.3.1. Pengertian Jasa	9
2.3.2. Karakter Jasa.....	10
2.4. Kualitas Pelayanan	11

2.4.1.	Pengertian Kualitas.....	11
2.4.2.	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.4.3.	Tujuan Pengukuran Kualitas	15
2.5.	Presepsi Konsumen	16
2.6.	Kepuasan Konsumen.....	18
2.6.1.	Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.7.	<i>Sampling</i>	20
2.8.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.9.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
2.10.	Uji Validitas	26
2.11.	Uji Reliabilitas	29
2.12.	Resume Hasil-Hasil Penelitian.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 33

3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.1.1.	Lokasi Penelitian	33
3.2.1.	Waktu Penelitian	33
3.2.	Identifikasi Masalah	33
3.3.	Jenis Sumber Data.....	34
3.4.	Variabel Penelitian	34
3.5.	Kerangka Berpikir	36
3.6.	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.1.	Kuesioner	37
3.6.2.	Teknik Pengukuran Skala	37

3.6.3.	Sampel.....	38
3.7.	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8.	Pengolahan Data.....	39
3.8.1.	Uji Kecukupan Data.....	39
3.8.2.	Uji Validitas	39
3.8.3.	Uji Reliabilitas	39
3.9.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
3.10.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40
3.11.	Kesimpulan dan Saran	40
3.12.	Metode Penelitian.....	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		42
4.1.	Pengumpulan Data	42
4.1.1.	Kuesioner	42
4.2.	Pengolahan Data.....	42
4.2.1.	Uji Kecukupan Data.....	42
4.2.2.	Uji Validitas	44
4.2.3.	Uji Reliabilitas	46
4.3.	Karakteristik Responden	48
4.3.1.	Jenis Kelamin.....	48
4.3.2.	Tingkat Pendidikan	48
4.3.3.	Pekerjaan	49
4.3.4.	Keperluan yang di Perlukan.....	49
4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50

4.4.1.	Tingkat Kesesuaian	50
4.4.2.	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan .	54
4.4.3.	Diagram Kartesius.....	55
4.5.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	26
Tabel 2.2. Indeks Koefisien Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Atribut	45
Tabel 4.2. <i>Cronbach's Alpha</i> pada Uji Reliabilitas Skor Kepentingan.....	47
Tabel 4.3. <i>Cronbach's Alpha</i> pada Uji Reliabilitas Skor Kepuasan.....	47
Tabel 4.4. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	48
Tabel 4.5. Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	49
Tabel 4.6. Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.7. Tingkat Kesesuaian	51
Tabel 4.8. Keputusan <i>Hold & Action</i>	53
Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut	54
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	23
Gambar 3.1. Kerangka Berpikir	36
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	41
Gambar 4.1. Diagram Kartesius	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri rumah sakit adalah industri yang padat karya, padat teknologi dan padat modal. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit saat ini bukan hanya pengobatan untuk orang sakit saja tetapi juga perawatan bagian tubuh maupun *check-up*. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat maka ragam pelayanan di rumah sakit juga semakin bermacam-macam, mulai dari unit rawat inap maupun rawat jalan. Seperti di RSUD Dr. Pirngadi kota Medan yang juga mempunyai beragam pelayanan untuk masyarakat.

Peningkatan kualitas yang menyeluruh di rumah sakit merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pasien. Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen.

Perbaikan *service quality* akan menghasilkan peningkatan kepuasan pasien (*patient satisfaction*) dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan rumah sakit. Selain meningkatkan kualitas dalam pelayanan medis juga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan non medis seperti kemudahan dalam registrasi maupun transaksi pembayaran sesudah tindakan.

Fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh

RSUD Dr. Pirngadi. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas jasa dan promosi yang diberikan, maka konsumen akan meninggalkan RSUD Dr. Pirngadi dan tidak akan kembali menggunakan jasa RSUD tersebut. Semua ini mendorong pihak manajemen RSUD untuk mendapatkan informasi dari konsumen sebagai masukan agar kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi yang ada pada RSUD Dr. Pirngadi sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan daftar jumlah kedatangan pasien rawat jalan di poliklinik bahwa jumlah rata-rata kedatangan pasien rawat jalan setiap poliklinik perbulan pada tahun 2020 mengalami penurunan. Dalam penelitian ini tingkat keluhan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Dr. Pirngadi semakin meningkat, keluhan tersebut terutama mengenai kurangnya ketanggapan dan keramahan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, ketepatan waktu janji dengan dokter, fasilitas ruangan yang belum memadai dan kurang terawat, kurangnya kebersihan ruangan, sampai dengan tata parkir yang kurang rapi dan tarif parkir yang tidak sesuai dengan yang tertera pada karcis, serta adanya pembayaran untuk pemakaian toilet umum.

Disini penulis ingin mencoba mengukur kualitas pelayanan dan juga menganalisa apa sajakah yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas yang diberikan oleh RSUD Dr. Pirngadi, oleh karena itu dengan menggunakan perhitungan penerapan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*), sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa RSUD 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 RSUD Dr. Pirngadi?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen di RSUD Dr. Pirngadi?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini agar terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Permasalahan rincian biaya administrasi pengobatan tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup.
3. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung di ruang tunggu RSUD Dr. Pirngadi.
4. Objek dari penelitian adalah fokus pada tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pasien RSUD Dr. Pirngadi.
5. Metode dalam menganalisa layanan kualitas RSUD menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 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 yang telah dituliskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan RSUD Dr. Pirngadi.
2. Ingin mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

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 Penelitian

Pada penulisa Skripsi ini sistematika penulisan disusun sebagaiberikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa penelitian ini diangkat, selain itu juga berisi permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB V PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Strategis

Manajemen strategis merupakan rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh anggota organisasi (Yunus, 2016).

strategi rumah sakit yang dimana didalamnya juga termasuk melakukan review terhadap visi dan misi RS, menentukan indicator kinerja, menetapkan produk pelayanan klinis dan memproyeksikan target kinerja pelayanan. Identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman rumah sakit menjadi salah satu langkah yang penting dalam menyusun rencana strategis. Identifikasi keempat hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan sistem analisis SWOT (Strength-Weakness-Opportunity-Threat).

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa ini didasarkan pada hubungan atau interaksi antara unsur-unsur internal, terhadap unsur-unsur eksternal yaitu :

1. Kekuatan (strength) Kekuatan yang dimaksud adalah suatu keunggulan dalam sumber daya, ketrampilan dan kemampuan lainnya yang relative terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani oleh perusahaan. Misalnya dalam hal teknologi yang dimiliki dan fasilitas yang dimiliki.
2. Kelemahan (weakness) Kelemahan yang dimaksud juga bisa berupa sumber daya, ketrampilan dan kemampuan yang secara serius menghalangi kinerja efektif suatu perusahaan. Contohnya, tingkat ketrampilan karyawan dan kecilnya biaya promosi.
3. Peluang (opportunity) Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan, misalnya kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi.
4. Ancaman (threats) Ancaman adalah situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Sebagai contoh yaitu pesatnya persaingan penyedia jasa layanan kesehatan.

2.2. Definisi Rumah Sakit

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara

paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”.

Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa “Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”.

Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.

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, 2010).

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.

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, 2010) :

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, 2011), 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, 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, 2019), kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. 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, 2010), 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. Kesiadaan dan cepat tanggap pegawai selalu membantu konsumen
4. Keleluasaan 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 :

- 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, 2010) :

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, 2010).

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.

2.6.1. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono, 2019), 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. Survey Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survey, 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. *Sampling*

Sampling adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. *Sampling* dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak.

Simple random sampling adalah suatu tipe sampling probabilitas, di mana peneliti dalam memilih sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Dengan teknik semacam itu maka terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan (*chance*), dalam arti memiliki kesempatan yang sama, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti. Teknik ini merupakan teknik yang paling objektif, dibandingkan dengan teknik-teknik sampling yang lain.

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti

menggunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin dalam (Sugiyono, 2017) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e = 10\%$ adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 10%.

2.8. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada konsep *Importance Performance 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

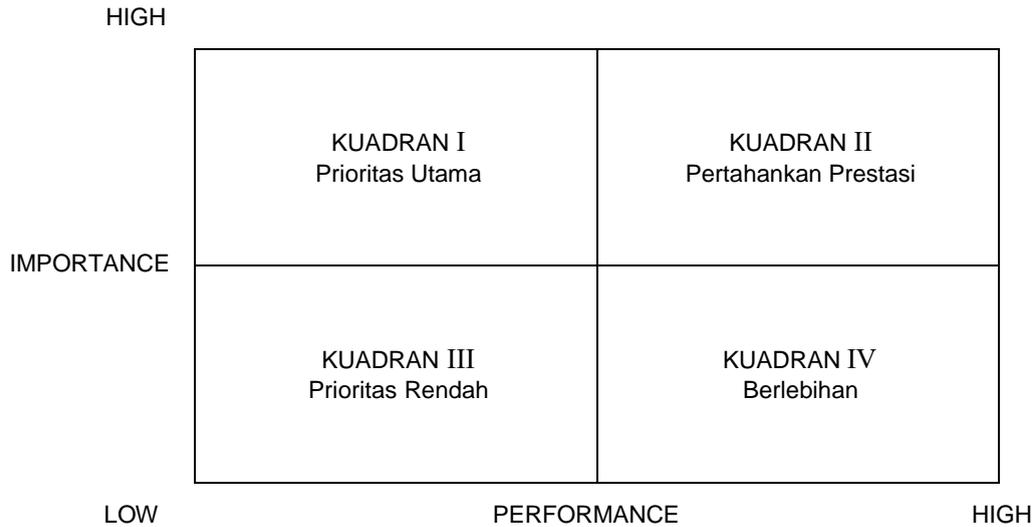
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

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 Performance 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 n skor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari rata-rata n skor tingkat kepentingan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dalam diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) (Supranto, 2011).



Gambar 2.1 Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*

(Sumber : Supranto, 2011)

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.

2.9. *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%.

$$WF \% = \frac{\bar{y}}{(\sum_{i=1}^p \bar{y}) \cdot \text{Responden}} \dots\dots\dots (1)$$

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.2

$$WS = WF \% \bar{x} \dots\dots\dots(2)$$

3. Menentukan *Weighted Total* (WT)

Menjumlahkan WS dari semua atribut.

$$WT = \sum_{i=1}^p WS \dots\dots\dots(3)$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index*

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

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100 \% \dots\dots\dots(4)$$

Dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

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

Tabel. 2.1 Skala Kriteria *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai <i>Index Kepuasan Pelanggan</i>	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

Sumber : *Sratford dan sopian (2006)*

2.10. 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 (Azwar, 2012).

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

a. Menentukan hipotesis

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

H_1 : skor atribut tidak berkorelasi 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 *r product moment*

pearson dengan nilai :

$$df = N - 2 \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

df = derajat kebebasan

N = jumlah sampel

c. Menentukan nilai r hitung

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

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 (Azwar, 2012). 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 20 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. Kemudian 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.

2.11. 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 $\alpha > 0.60$ (Azwar, 2012). Hasil perhitungan pada *software* SPSS 16 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6 , maka kuesioner dikatakan telah reliabel.

Tabel 2.2 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

Sumber : Arikunto (2016)

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.

2.12. Resume Hasil-Hasil Penelitian

No.	JUDUL	PROBLEM	VARIABEL	METODE PEMECAHAN MASALAH	HASIL
1	Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan LEAN SERVPERF (Setyaningsih, Ira. 2013)	Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Rumah Sakit X berdasarkan kepuasan pasien, Selaku konsumen dengan menggunakan SERVPERF?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan 2. <i>Responsiveness</i> 3. Empati 4. Akses 	<i>Lean Service</i> dan <i>Service Performance</i>	Tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit X berdasarkan tingkat kepuasan pasien selaku konsumen, dibuktikan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner bahwa sebagian besar pasien masih merasa kurang puas. Itu terbukti dari banyaknya atribut yang perlu dilakukan perbaikan dari hasil pengolahan data.
2	Analisis kepuasan pelayanan pasien umum atas transaksi pembayaran (Studi kasus pada irj poli gigi RSUD Dr. Soetomo Surabaya) (Saputra, Sofyan Aris. 2017)	Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Dr. Soetomo?	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer satisfaction Index (CSI)</i> .	Tingkat kinerja / kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di loket/administrasi Poli Gigi RSUD dr. Soetomo Surabaya termasuk pada berada pada rentang 60 % – 80 %

Resume Hasil-Hasil Penelitian

				(kategori puas), terlihat dari <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) yang diraih 0,7381 atau 73,81 %.
3	Survey kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit islam ibnu sina Bukittinggi (Putra, Setia Abdi. 2014)	Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit ibnu sina Bukittinggi?	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tengible</i> 	<p><i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Customer satisfaction Index (CSI)</i>.</p> <p>kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pasien secara keseluruhan, namun dapat dikatakan bahwa tingkat kinerja RSI Ibnu Sina Bukittinggi cukup baik (mendekati 100%).</p>

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi di Medan : Jl. Prof. HM. Yamin SH No.47, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20234.

Adapun batas-batas di sekitar rumah sakit tersebut antara lain :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan jalan raya kota.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan raya kota.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan jalan raya kota.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan jalan raya kota.

3.1.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Pirngadi Medan dibagian poliklinik penyakit dalam yang terdiri dari poliklinik bagian poli endokrin, poli hematologi, poli nefrologi, poli gastro dan poli wanita.

3.2. Identifikasi Masalah

Dalam Penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan konsumen (*Satisfaction*) terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan di RSUD Dr. Pirngadi yang kemudian dianalisis dengan

menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan konsumen dengan tingkat kesesuaian *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 RSUD Dr. Pirngadi dan mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan. Dalam mengidentifikasi layanan yang diberikan kepada konsumen. Data yang diperlukan merupakan Data primer yaitu melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen / pelanggan RSUD yang sedang berkunjung.

3.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam yang dilakukan pada RSUD Dr. Pirngadi Medan.
2. Variabel Independen pada penelitian ini adalah :
 - a. Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu. Jadi, ketepatan waktu dapat diartikan sebagai suatu batasan penting pada publikasi yang disajikan dalam kurun waktu yang teratur.

c. Fasilitas

Fasilitas adalah semua hal yang dapat mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pendapat ini menekankan pada adanya tujuan yang akan dicapai dengan memanfaatkan fasilitas.

d. Tata Parkir

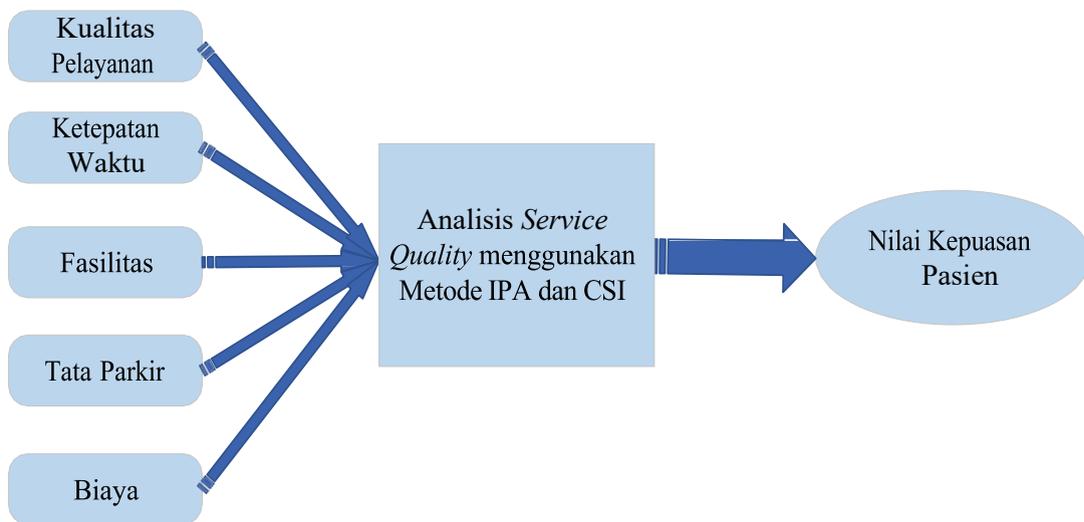
Tata parkir merupakan penetapan lokasi dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum, dilakukan dengan memperhatikan rencana umum tata ruang daerah, keselamatan dan kelancaran lalu lintas, kelestarian lingkungan, dan kemudahan bagi pengguna jasa.

e. Biaya

Biaya adalah suatu pengorbanan yang harus dilakukan untuk melaksanakan suatu proses produksi yang dinyatakan dengan satuan uang sesuai harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi ataupun yang akan terjadi.

3.5. Kerangka Berpikir

Definisi kerangka berpikir dapat diartikan sebagai model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3.1. Kerangka Berpikir

Keterangan:

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan nilai kepuasan pasien, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian sebagai variabel bebas ada 5, yaitu kualitas pelayanan seperti ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu janji dengan dokter, fasilitas ruang tunggu yang memadai, tata parkir yang rapi, dan biaya pemakaian toilet umum. Dimana variabel interveningnya analisis *Service Quality* menggunakan metode IPA dan CSI dan variabel terikatnya adalah nilai kepuasan pasien.

3.6. Alat dan Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Kuesioner

Data yang diperoleh berupa jawaban dari para konsumen terhadap pertanyaan yang diajukan. 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.

3.6.2. Teknik Pengukuran Skala

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 alternatif, 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.

3.6.3. Sampel

Data dapat didapatkan pada suatu populasi menggunakan teknik sensus dan sampling atau mengambil sampel secara acak.

3.7. 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.

3.8. Pengolahan Data

3.8.1. 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.

3.8.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk. Validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya.

3.8.3. Uji Reliabilitas

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 $\alpha > 0.60$. Hasil perhitungan pada *software* SPSS 16 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6 , maka kuesioner dikatakan telah reliabel.

3.9. Importance Performance Analysis (IPA)

Ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian
2. Analisis Diagram Kartesius

3.10. Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berikut ini adalah pengolahan yang digunakan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan melalui empat tahap sebagai berikut :

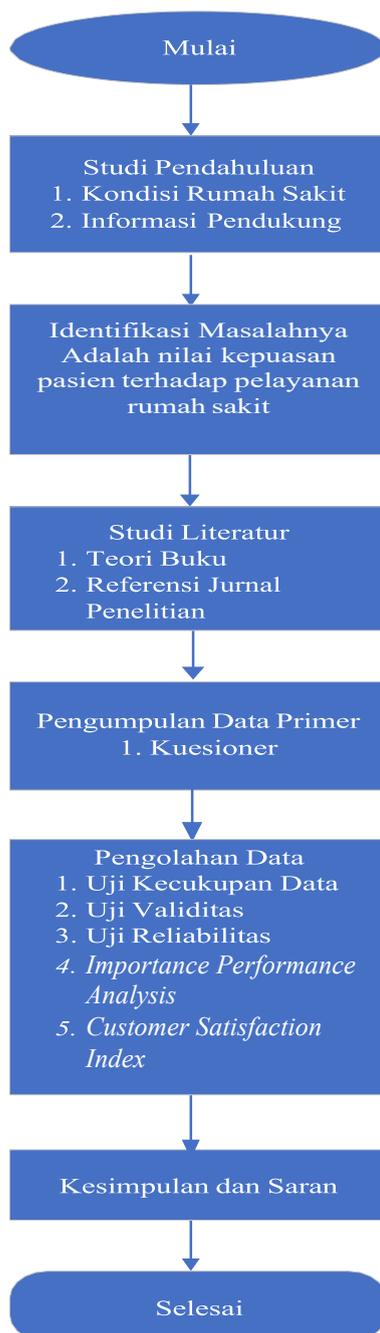
1. Menghitung *Weighting Factor* (WF)
2. Membuat *Weight Score* (WS)
3. Menentukan *Weighted Total* (WT)
4. Menghitung *Customer Satisfaction Index*

3.11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD. 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.

3.12. Metode Penelitian

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada RSUD Dr.Pirngadi, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rsud Dr.Pirngadi adalah 39,03% artinya pelanggan merasa “kurang puas” atas kinerja pelayanan dari RSUD Dr.Pirngadi.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan RSUD Dr.Pirngadi yang lebih optimal, pihak RSUD Dr.Pirngadi harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : Keramahan tenaga medis di RSUD, Kecepatan dan ketepatan tenaga medis pada saat proses administrasi, Pergantian tenaga medis pada waktu yang bersamaan sehingga tidak ada kekosongan jadwal penjagaan, Penataan interior dan eksterior RSUD yang menarik, Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan RSUD, Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, Biaya pengobatan yang sesuai, dan Biaya pemakaian toilet umum.

5.2. Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi RSUD Dr.Pirngadi 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 RSUD Dr.Pirngadi akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.
3. Perlu mengadakan atau mengikut sertakan petugas dalam pelatihan sesuai dengan profesi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pelayanan kesehatan yang berdampak pada meningkatkan ketanggapan pelayanan kepada pasien.
4. RSUD Dr.Pirngadi perlu menambah jumlah dokter agar tidak terjadi keterlambatan dalam penanganan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Azwar, Saifuddin. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahdi, A. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. Bogor. Institut Pertanian Bogor.
- Putra, Setia Abdi. 2014. Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.
- Rahmani, V. 2009. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tangerang dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI. Tangerang.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saputra, Sofyan Aris. 2017. Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Umum Atas Transaksi Pembayaran Di Poli Gigi RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien menggunakan pendekatan Lean Servperf (Lean Service and Service Performance)*. Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yunus.2016. *Manajemen Strategi dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Erlangga

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 (\checkmark) 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
Kualitas Pelayanan											
1	Ketanggapan tenaga medis di RSUD										
2	Keramahan tenaga medis di RSUD										
3	Tenaga medis menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan										
4	Kesungguhan tenaga medis dalam memberikan pelayanan										

		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		SP	P	CP	TP	ST P	SP	P	CP	TP	ST P
Ketepatan Waktu											
1	Kesiapan tenaga medis setiap saat apabila dibutuhkan										
2	Kecepatan dan ketepatan tenaga medis pada saat proses administrasi										
3	Ketersediaan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan										
4	Pergantian tenaga medis pada waktu yang bersamaan sehingga tidak ada kekosongan jadwal penjangaan										
Fasilitas											
1	Penataan interior dan eksterior RSUD yang menarik										
2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan RSUD										
3	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi										
4	Kelengkapan perabotan dan alat yang digunakan tenaga medis										
Tata Parkir											
1	Parkiran motor/mobil di RSUD yang luas										
2	Parkiran motor/mobil di RSUD yang rapi										
3	Parkiran motor/mobil di RSUD yang aman										
4	Penjaga motor/mobil yang selalu menjaga										
Biaya											
1	Biaya pendaftaran administrasi yang sesuai										
2	Biaya pengobatan yang sesuai										
3	Biaya parkir yang sesuai										
4	Biaya pemakaian toilet umum										

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kelompok Responden	Pertanyaan Kepentingan																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	82
2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	91
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	94
4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	95
6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	91
7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	95
8	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	97
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	96
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
13	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	93
14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
17	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
19	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
23	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	91
24	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	92
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96

26	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
32	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	81
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
37	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	86
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
44	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
45	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	91
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
47	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
49	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	92
51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
52	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
53	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
54	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	91
55	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	92

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

56	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	95
58	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	91
59	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	95
60	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	97
62	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
63	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	91
64	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	92
65	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
67	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
68	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
69	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
Modus	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6566
	310	298	301	331	341	342	325	341	342	340	327	337	301	327	324	325	344	344	325	341	

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kelompok Responden	Pertanyaan Kepuasan																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	5	4	5	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	67
2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
5	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	63
6	4	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	58
7	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	58
8	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	65
9	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
10	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	67
11	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	67
12	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	66
13	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	54
14	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
15	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	55
17	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
18	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
19	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
20	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
21	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
22	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
24	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
25	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54

26	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	55	
27	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	57
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	58
29	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
30	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
32	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
33	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	56
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	59
35	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
36	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
37	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
38	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54
39	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
40	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56
42	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
43	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
44	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
45	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
46	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55
47	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
48	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
49	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
50	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
51	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	54
52	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
53	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
55	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	55

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

56	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
57	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	57
58	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	56
59	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	53
60	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
61	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	56
63	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
64	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	54
65	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	52
66	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
67	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	54
68	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57
69	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	53
70	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
Modus	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3971
	217	163	214	239	217	163	211	145	190	185	170	216	210	211	212	212	218	177	206	195	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 216/FT.5/01.14/XI/2020

16 Desember 2020

Lamp : -

H a l : **Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir**

Yth. Pimpinan RSUD. Dr. Pirngadi Medan
 Jl. Prof. HM. Yamin SH No.47 Medan, Sumatera Utara, Indonesia
 Di
 Medan

Dengan hormat,

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami tersebut dibawah ini :

NO	N A M A	N P M	PRODI
1	Luthfiah Nawirah Nasution	178150073	Teknik Industri

Untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir pada perusahaan/ Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Perlu kami jelaskan bahwa Pengambilan Data tersebut adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah dan Skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan tidak untuk dipublikasikan, dengan judul penelitian :

Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pirngadi dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan,

Grace Yuswita Harahap
 Dr. Grace Yuswita Harahap, ST, MT

Tembusan :

1. Ka. BAMAI
2. Mahasiswa
3. File



PEMERINTAH KOTA MEDAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. PIRNGADI
(AKREDITASI PARIPURNA NO. KARS-SERT/624/II/2017 TGL. 22 FEBRUARI 2017)
Jalan Prof.H.M. Yamin, SH No. 47 Medan
Tel : (061) 4158701 – Fax. (061) 4521223



E-mail : rsupirngadi@gmail.com Website : www.rsudpirngadi.pemkomedan.go.id

Medan, (15) Maret 2021

Nomor : 070/ 1295 /B.LITBANG/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : Selesai Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Teknik
Universitas Medan Area
di
Tempat

An. Luthfiah Nawirah Nasution

Dengan hormat,
Membalas surat saudara no : 216/FT.5/01.14/XI/2020 tanggal : 16 Desember 2020 perihal : Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir, dengan ini kami sampaikan bahwa:

NAMA : LUTHFIAH NAWIRAH NASUTION
NIM : 178150073
Institusi : S-1 Fakultas Teknik UMA

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Pirngadi Kota Medan dengan judul :

Analisis Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index.

Untuk kelangsungan kegiatan Penelitian, kiranya saudara dapat memberikan kepada kami 1 (satu) eksp Skripsi jilid Lux dan 1 (satu) buah dalam bentuk CD.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur
RSUD dr. Pirngadi Kota Medan



dr. Suryadi Panjaitan, M. Kes, Sp. PD, FINASIM
Pembina Utama Muda
NIP. 19640428 199903 1 001