

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG PADA BAGIAN
PENYAKIT DALAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,*
DAN KANO**



OKTAVIAN NAINGGOLAN

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG PADA BAGIAN
PENYAKIT DALAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,*
DAN KANO**



OKTAVIAN NAINGGOLAN

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDIKALANG PADA BAGIAN
PENYAKIT DALAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,*
DAN KANO**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Statistika Bidang Statistika Di Fakultas Sains Dan
Teknologi
Universitas Airlangga



OKTAVIAN NAINGGOLAN
NIM.081811833051

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si.
NIP. 196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalahng pada Bagian Penyakit Dalam dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Kano

Penyusun : Oktavian Nainggolan

NIM : 081811833051

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.

Pembimbing II : Ir.Elly Anna, M.Si.

Tanggal Seminar : 13 Juli 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

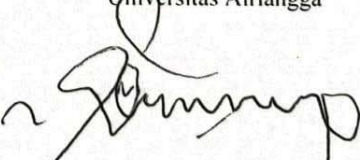
Pembimbing II,


Ir. Elly Anna, M.Si
NIP. 196204121989032001

Mengetahui.
Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Dr. Herry Suprajitno, M. Si
NIP. 196804041994031020

Koordinator Program Studi
S1-Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 19610721987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seijin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Oktavian Nainggolan
NIM : 081811833051
Prodi : Statistika
Alamat : Jl Parongil No.25 Berampu
Hp : 081359691806

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak mempunyai pinjaman buku di Ruang Baca Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga. Surat pernyataan ini digunakan untuk persyaratan mengikuti Yudisium.

Surabaya, 19 Juli 2022

Hormat Saya,



Oktavian Nainggolan

NIM. 081811833051

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada Bagian Penyakit Dalam dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Kano” ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula terima kasih penyusun ucapkan kepada:

1. Dosen pembimbing I dan II yaitu, Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Ir. Elly Anna, M.Si. yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penyusun dalam menyusun skripsi ini.
2. Para anggota keluarga terutama orangtua penyusun yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk dukungan moral maupun doa yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman yang telah ikut serta memberikan dorongan dan masukan untuk ikut serta membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Serta pihak-pihak lainnya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik amat sangat diharapkan untuk memperbaiki hasil skripsi ini lebih baik lagi ke depannya.

Surabaya, 21 Januari 2022

Penyusun,



Oktavian Nainggolan

Oktavian Nainggolan, 2022. **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang pada Bagian Penyakit Dalam dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Kano**. Skripsi di bawah bimbingan Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Kesehatan adalah faktor utama dalam kehidupan manusia. Sehingga, pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Hal ini terlihat dari pembangunan rumah sakit yang secara paripurna harus menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah dalam bidang kesehatan di daerah adalah mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang yang merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah yang berada di Kabupaten Dairi. Namun sayangnya, terdapat banyak keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pihak RSUD Sidikalang, diantaranya lambatnya proses penanganan dan pengobatan pasien rawat inap serta lambatnya prosedur pengobatan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sidikalang khususnya pada bagian penyakit dalam, yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja RSUD Sidikalang bagian penyakit dalam. Adapun metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Kano. Berdasarkan pengisian kuesioner yang diisi oleh 120 responden, diperoleh nilai CSI sebesar 60,443%. Artinya, responden cukup puas terhadap pelayanan di RSUD Sidikalang bagian penyakit dalam. Pada analisis IPA dan Kano, dilakukan analisis terhadap dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan 24 atribut dari 120 responden. Pada analisis IPA diperoleh hasil 10 atribut berada di kuadran I, 2 atribut pada kuadran II, dan 12 atribut di kuadran III. Pada analisis kano diperoleh hasil 3 atribut masuk kategori *must be*, 3 atribut masuk kategori *attractive*, dan atribut lainnya masuk kategori *one dimensional*. Kemudian, dilakukan integrasi IPA-Kano untuk mendapatkan prioritas strategi yang harus dilakukan dengan meningkatkan beberapa atribut, yaitu variasi program perawatan, kesungguhan dalam menangani pasien, kelengkapan teknologi, dan ketepatan dalam menangani pasien.

Kata Kunci: Rumah Sakit, RSUD Sidikalang, Kesehatan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Kano, Integrasi IPA-Kano.

Oktavian Nainggolan, 2022. People Satisfaction Index Towards the Sidikalang Hospital in Internal Medicine with using customer *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, dan Kano methods*. The thesis is guided by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. and Ir. Elly Anna, M.Si., Bachelor degree program of Statistic, mathematics department, the faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Health is the most important things from human life. Because of that, the government needs to give the complex, solid expert, and solid modal of health service. That means, the hospital construction must serve the complete services, such as inpatient care, ambulatory care, and emergency care. One of the examples of government's health service is Sidikalang hospital, which is the only hospital that exist in Sidikalang District. Unfortunately, there are lots of complaint about the service of Sidikalang hospital, for example like how slow the process of handling towards the inpatient care and how slow the treatment process. Because of that, the aim of this thesis is analysing people satisfaction index of Sidikalang hospital's service especially in internal medicine, which later can be useful as an evaluation to develop the performance of Sidikalang hospital in internal medicine. The methods of this thesis are *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*, and Kano. Based on the questionnaire that filled out by 120 respondents, the CSI score is 60,443%, which means the respondents are pretty satisfied with the service of Sidikalang Hospital in internal medicine. Next, on IPA analysis and Kano, the dimension of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy analyzed with 24 attributes from 120 respondents. Furthermore, on IPA analysis, there are 10 attributes in first quadrant, 2 attributes in second quadrant, and 12 attributes in third quadrant. Then, Kano analysis obtained 3 attributes are in must be category, 3 attributes are in attractive category, and the other attributes are in one dimensional category. Meanwhile, the function of IPA-KANO integration is to obtain the strategic priority that must be done to develop some attributes, such as variance of care program, seriousness in handling patient, technology completeness, and accuracy in handling patient

Keywords: hospital, Sidikalang hospital, health, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kano*, and IPA-Kano integration.

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Rumah Sakit Umum Daerah Sidikalang	7
2.2. Kepuasan Pelanggan	7
2.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.4. Teknik Sampling	10
2.5. Penentuan Ukuran Sampel Minimal	11
2.6. Statistika Deskriptif	12
2.7. Uji Validitas	12
2.8. Uji Reliabilitas	13
2.9. Customer Satisfaction Index (CSI)	14
2.10. Importance Performance Analysis (IPA).....	17
2.11. Metode Kano.....	19

2.12.	Integrasi IPA dengan Metode Kano	22
BAB III		27
METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1.	Data dan Sumber Data	27
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.	Variabel Penelitian.....	27
3.3.1.	Variabel Demografi.....	27
3.3.2.	Variabel Kepuasan Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	29
3.4.	Langkah-langkah Analisis Data	31
BAB IV		34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Uji Validitas	34
4.2	Uji Reliabilitas	40
4.3	Karakteristik Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	42
4.4	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	47
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	50
4.6	Analisis Metode Kano.....	57
4.7	Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dengan Kano	60
BAB V		65
PENUTUP		65
5.1.	Kesimpulan	65
5.2.	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat Keandalan Nilai Cronbach's Alpha	14
Tabel 2. 2 Bentuk Customer Satisfaction Index	15
Tabel 2. 3 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (Sukardi & Cholidis, 2006)	17
Tabel 2. 4 Evaluasi Metode Kano (Waklen,1993)	20
Tabel 2. 5 Integrasi IPA-Kano (Kuo et al, 2012)	23
Tabel 3. 1 Variabel Demografi.....	28
Tabel 3. 2 Skor Penilaian	29
Tabel 3. 3 Variabel Kepuasan	30
Tabel 3. 4 Nilai Kuesioner ke Nilai Metode Kano	32
Tabel 4. 1 Uji Validitas pada Dimensi Tampilan Fisik (X1)	36
Tabel 4. 2 Uji Validitas pada Dimensi Keandalan (X2)	37
Tabel 4. 3 Uji Validitas pada Dimensi Daya Tanggap (X3).....	38
Tabel 4. 4 Uji Validitas pada Dimensi Jaminan (X4).....	39
Tabel 4. 5 Uji Validitas pada Dimensi Empati (X5).....	40
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 7 Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)	49
Tabel 4. 8 Posisi Variabel-Variabel Dimensi Tampilan Fisik.....	51
Tabel 4. 9 Posisi Variabel-Variabel Dimensi Keandalan.....	53
Tabel 4. 10 Posisi Variabel-Variabel Dimensi Daya Tanggap.....	54
Tabel 4. 11 Posisi Variabel-Variabel Dimensi Jaminan.....	55
Tabel 4. 12 Posisi Variabel-Variabel Dimensi Empati	56
Tabel 4. 13 Perhitungan Metode Kano Dimensi Tampilan Fisik.....	58
Tabel 4. 14 Perhitungan Metode Kano Dimensi Keandalan	58
Tabel 4. 15 Perhitungan Metode Kano Dimensi Daya Tanggap.....	59
Tabel 4. 16 Perhitungan Metode Kano Dimensi Jaminan	59
Tabel 4. 17 Perhitungan Metode Kano Dimensi Empati.....	59
Tabel 4. 18 Integrasi IPA-Kano.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Analisis Data	33
Gambar 4. 1 Domisili Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	42
Gambar 4. 2 Usia Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	43
Gambar 4. 3 Jenis Kelamin Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	43
Gambar 4. 4 Lama Perawatan Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	44
Gambar 4. 5 Sumber Biaya Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	45
Gambar 4. 6 Pekerjaan Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	46
Gambar 4. 7 Pendapatan Pengguna Jasa RSUD Sidikalang bagian Penyakit Dalam	47
Gambar 4. 8 Hasil IPA pada Lima Dimensi.....	50
Gambar 4. 9 Hasil IPA Dimensi Tampilan Fisik.....	51
Gambar 4. 10 Hasil IPA Dimensi Keandalan.....	52
Gambar 4. 11 Hasil IPA Dimensi Daya Tanggap	53
Gambar 4. 12 Hasil IPA Dimensi Jaminan.....	55
Gambar 4. 13 Hasil IPA Dimensi Empati	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Data Penelitian Variabel Demografis	86
Lampiran 3 Data Kenyataan.....	87
Lampiran 4 Data Harapan	88
Lampiran 5 Data Fungsional	89
Lampiran 6 Data Disfungsional	90
Lampiran 7 Uji Validitas	91
Lampiran 8 Uji Reliabilitas	95
Lampiran 9 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	96
Lampiran 10 Importance Performance Analysis (IPA).....	97
Lampiran 11 Data Kategori Kano	100
Lampiran 12 Analisis Kano.....	101
Lampiran 13 Integrasi IPA-Kano	103
Lampiran 14 Surat Izin Kepada Pihak Rumah Sakit.....	105
Lampiran 15 Surat Izin dari Rumah Sakit.....	106