

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DAN PENENTUAN
PRIORITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DI RSUD KABUPATEN
WONOGIRI
(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso)**

SKRIPSI



AYU ROHMAWATI

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

2022

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DAN PENENTUAN
PRIORITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DI RSUD KABUPATEN
WONOGIRI**

**(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam
RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso)**

SKRIPSI



AYU ROHMAWATI

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

2022

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DAN PENENTUAN PRIORITAS
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN *ANALYTICAL HIERARCHY*
PROCESS DI RSUD KABUPATEN WONOGIRI
(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam RSUD dr.
Soediran Mangun Sumarso)**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika
pada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Ayu Rohmawati
NIM. 081811833018

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 : Analisis *Customer Satisfaction Index* Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Penentuan Prioritas Pelayanan Kesehatan dengan *Analitycal Hierarchy Process* di RSUD Kabupaten Wonogiri (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso)

Penyusun : Ayu Rohmawati

NIM : 081811833018

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Pembimbing II : Ir. Elly Ana, M.Si

Tanggal Ujian :

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, 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 TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ayu Rohmawati

NIM : 081811833018

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Customer Satisfaction Index Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Penentuan Prioritas Pelayanan Kesehatan dengan Analitical Hierarchy Process di RSUD Kabupaten Wonogiri (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso)

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Juli 2022



Ayu Rohmawati

NIM. 081811833018

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya penyusun dapat menyelesaikan naskah skripsi dengan judul “Analisis *Customer Satisfaction Index* Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Penentuan Prioritas Pelayanan Kesehatan menggunakan *Analitycal Hierarchy Process* di RSUD Kabupaten Wonogiri (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam)” Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., M.T.,Ak.,CMA sebagai rektor Universitas Airlangga dan Bapak Prof. Dr. Moh Yasin, M.Si selaku dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk penyusunan naskah skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Ir. Elly Ana, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama pembuatan naskah skripsi ini.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Statistika Fakultas Sains dan Teknologi Univeritas Airlangga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Orang tua serta keluarga besar lainnya yang telah memberikan dukungan, do'a, dan semangat kepada penulis baik secara materil maupun moril.
5. Serta semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan naskah skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis 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, 10 Juli 2022



Ayu Rohmawati

Ayu Rohmawati, 2022. Analisis *Customer Satisfaction Index* Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan dan Penentuan Prioritas Pelayanan Kesehatan dengan *Analitycal Hierarchy Process* di RSUD Kabupaten Wonogiri (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Poli Dalam RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso). Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Ir. Elly Ana, M.Si., Program studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah dr.Soediran Mangun Soemarlo atau biasa disebut dengan Rumah Sakit Umum Kabupaten Wonogiri (RSUD Kabupaten Wonogiri) merupakan penyedia jasa layanan kesehatan di bawah naungan pemerintahan kabupaten Wonogiri. RSUD Kabupaten Wonogiri bertanggung jawab untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut data arsip RSUD Kabupaten Wonogiri yang berobat di Poli Dalam pada tahun 2019 sebanyak 12.353 pasien, kemudian pada tahun 2020 terdapat 14.591 pasien, dan pada tahun 2021 sebanyak 14.684 pasien. Hal tersebut menjelaskan bahwa pada saat ini banyak masyarakat terserang penyakit dan berobat di Poli Dalam, dapat dibuktikan bahwasanya dari tahun ke tahun jumlah pasien Poli Dalam semakin meningkat. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatan jumlah pasien disetiap tahunnya, maka RSUD Kabupaten Wonogiri perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya dan untuk mengetahui akan hal itu diperlukan survei kepuasan masyarakat guna memastikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien RSUD Kabupaten Wonogiri dan menganalisis urutan prioritas indikator pelayanan kesehatan yang perlu diperbaiki oleh Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Diambil 108 sampel pasien dan didapatkan hasil CSI sebesar 86.06%, yaitu responden sangat puas dengan layanan kesehatan di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri. Berdasarkan hasil AHP dicari urutan prioritas indikator yang perlu diperbaiki oleh Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri. Prioritas tertinggi indikator yang harus diperbaiki terlebih dahulu adalah atribut “Pemantauan berkala mengenai keadaan pasien” dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,216.

Kata Kunci : RSUD Kabupaten Wonogiri, Indikator Layanan Kesehatan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Ayu Rohmawati, 2022. Analysis of the Customer Satisfaction Index of Patients on Health Services and Determining Priority of Health Service using the Analytical Hierarchy Process at the Wonogiri District Hospital (Case Study of Outpatient Health Services at Inner Clinic). This undergraduate thesis is guided by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si., and Ir. Elly Ana, M.Si., S-1 Statistics Study Program, Mathematics Departement, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

Regional General Hospital dr.Soediran Mangun Soemarmo or commonly referred to as the Wonogiri District General Hospital (Wonogiri District Hospital) is a provider of health services under the auspices of the Wonogiri district government. Wonogiri District Hospital is responsible for creating quality public services. According to the archive data of the Wonogiri District Hospital who treated at the Poli Dalam in 2019 as many as 12,353 patients, then in 2020 there were 14,591 patients, and in 2021 there were 14,684 patients. This explains that at this time many people are stricken with non-infectious diseases, it can be proven that from year to year the number of Poly Inner patients is increasing. Therefore, with an increase in the number of patients every year, the Wonogiri District Hospital needs to improve the quality of its health services and to find out, a community satisfaction survey is needed to ensure the level of community satisfaction with the health services provided. This study aims to analyze patient satisfaction at the Wonogiri District Hospital and to analyze the order of priority of health service indicators that need to be improved by the Inner Hospital of Wonogiri District Hospital using the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Analytical Hierarchy Process (AHP). 108 samples of patients were taken and obtained CSI results of 86.06%, namely the respondents were very satisfied with the health services at the Inner Clinic of the Wonogiri District Hospital. Based on the results of the AHP, the priority order of indicators that need to be improved by the Internal Politics of the Wonogiri District Hospital is sought. The highest priority indicator that must be improved first is the attribute "Regular monitoring of the patient's condition" with a priority weight value of 0.216.

Keywords : Wonogiri District Hospital, Health Service Indicators, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
SKRIPSI.....	ii
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.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pelayanan Kesehatan	6
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Rumah Sakit, Tugas dan Fungsinya	9
2.5 RSUD dr. Soediran Mangun Soemarmo Kabupaten Wonogiri	10
2.5.1 Visi RSUD Kabupaten Wonogiri.....	10
2.5.2 Misi RSUD Kabupaten Wonogiri	10
2.6 Statistika Deskriptif	11
2.7 Teknik Sampling	11

2.8	Uji Validitas.....	13
2.9	Uji Reliabilitas.....	14
2.10	Customer Satisfaction Index (CSI).....	15
2.11	Importance Performance Analysis (IPA)	17
2.12	Analitycal Hierarchy Process (AHP).....	18
2.12.1	Uji Konsistensi	22
2.12.2	Menyusun Prioritas.....	26
2.12.3	Pengambilan Keputusan	26
2.13	<i>Software</i> Expert Choice 11	26
BAB III METODOLOGI.....		28
3.1	Data dan Sumber Data.....	28
3.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3	Variabel Penelitian	28
3.3.1	Variabel Demografi.....	28
3.3.2	Varabel Kepuasan Pasien Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri ..	30
3.4	Langkah-langkah Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Uji Validitas.....	36
4.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.3	Karakteristik Responden.....	41
4.4	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	44
4.5	Analisis Important Performance Analysis (IPA).....	47
4.6	Analisis Analytical Hierarchy Process (AHP).....	54
4.6.1	Dekomposisi Masalah	54
4.6.2	Penilaian/Pembobotan untuk Membandingkan Elemen-Element.....	55
4.6.3	Penyusunan Matriks dan Uji Konsistensi	55
4.6.4	Sintesis dari Prioritas	59
4.6.5	Pengambilan Keputusan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	15
2.2	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	17
2.3	Skor Penilaian Analytical Hierarchy Process	20
2.4	Matriks Perbandingan Analytical Hierarchy Process	21
2.5	Matriks Bobot Ternormalisasi (Normalized Relative Weight).	22
2.6	Eigen Faktor dari Matriks Ternormalisasi	23
2.7	Nilai Random Consistency Indeks (RI) Berdasarkan Ordo Matriks	24
3.1	Variabel Demografi	29
3.2	Skor Penilaian	30
3.3	Variabel Kepuasan	30
4.1	Uji Validitas pada Variabel Dimensi Tampilan Fisik (X_1)	37
4.2	Uji Validitas pada Variabel Dimensi Keandalan (X_2)	37
4.3	Uji Validitas pada Variabel Dimensi Daya Tanggap (X_3)	38
4.4	Uji Validitas pada Variabel Dimensi Jaminan (X_4)	39
4.5	Uji Validitas pada Variabel Dimensi Empati (X_5)	40
4.6	Uji Reliabilitas	41
4.7	Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	45
4.8	Posisi Variabel-Variabel Dimensi Tampilan Fisik (X_1)	47
4.9	Posisi Variabel-Variabel Dimensi Keandalan (X_2)	49
4.10	Posisi Variabel-Variabel Dimensi Daya Tanggap (X_3)	50
4.11	Posisi Variabel-Variabel Dimensi Jaminan (X_4)	52
4.12	Posisi Variabel-Variabel Dimensi Empati (X_5)	53
4.13	Matriks Perbandingan Antar Dimensi Pelayanan Kesehatan Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri	56
4.14	Matriks Bobot Ternormalisasi	57

4.15	Eigen Faktor dari Matriks Ternormalisasi	58
4.16	Bobot Prioritas Setiap Dimensi	59
4.17	Bobot Prioritas Atribut Berdasarkan Atribut	59

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kuadran Importance-Performance Analysis	18
2.2	Bagan Hierarki Analitical Hierarchy Process	19
3.1	Flow Chart Penelitian	32
3.2	Flow Chart Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)	35
4.1	Jenis Kelamin Responden	41
4.2	Usia Responden	42
4.3	Pendidikan Terakhir Responden	42
4.4	Jenis Pekerjaan Responden	43
4.5	Kunjungan ke-.. Responden	43
4.6	Diagram Kartesius Dimensi Tampilan Fisik (X_1)	47
4.7	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan (X_2)	49
4.8	Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap (X_3)	50
4.9	Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (X_4)	52
4.10	Diagram Kartesius Dimensi Empati (X_5)	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran
1	Kuesioner Penelitian untuk <i>Customer Satisfaction Index</i>
2	Kuesioner Penelitian untuk <i>Analitycal Hierarchy Process</i>
3	Data Penelitian Variabel Demografis
4	Data Harapan
5	Data Kenyataan
6	Uji Validitas
7	Uji Reliabilitas
8	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
9	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
10	Nilai Median
11	Analisis <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)
12	Struktur Hierarki Pelayanan Kesehatan di Poli Dalam RSUD Kabupaten Wonogiri
13	Output Data AHP Combined Menggunakan <i>Expert Choice</i>