

**ALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
DI PUSKESMAS SIWALANKERTO SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN KANO**

SKRIPSI



TRIA TRIYANTI

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

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS SIWALANKERTO SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN KANO**

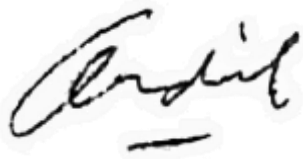
SKRIPSI

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

Tria Triyanti
NIM 081811833024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP. 196107121987011001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS
Puskesmas Siwalankerto Surabaya dengan
Menggunakan Metode *Customer Satisfaction*
Index, Importance Performance Analysis, dan
Metode Kano

Penyusun : Tria Triyanti

NIM : 081811833024

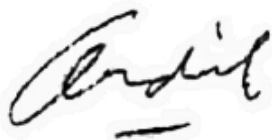
Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Pembimbing II : Drs. H. Sediono, M.Si

Tanggal Ujian : 31 Mei 2022

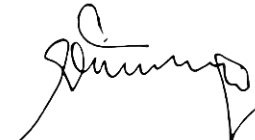
Disetujui oleh

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.
NIP. 19680526199903100

Pembimbing II,



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP.196107121987011001

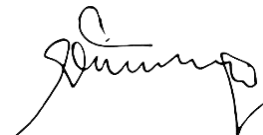
Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S.Si, M.Si
NIP. 196804041994031020

Ketua Prodi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP.196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

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

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tria Triyanti

NIM : 081811833024

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi Universitas Airlangga

Jenjang : Sarjana (S1)

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS SIWALANKERTO SURABAYA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION
INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN KANO**

Apabila suatu saat nanti melakukan tindakan plagiat, maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Mei 2022



Tria Triyanti
081811833024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Kano”.

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 sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, saudara-saudara saya serta keluarga besar lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
2. Bapak Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Dr. H. Sediono, M.Si selaku dosen pembimbing II. Terima kasih telah menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Pihak Puskesmas Siwalankerto Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa mendatang. semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 31 Mei 2022

Penulis,

Tria Triyanti

Tria Triyanti, 2022. **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Siwalankerto Surabaya dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan Metode Kano**. Skripsi di bawah Dr. Ardi Kurniawan, M.Si. dan Drs. H. Sediono, M.Si., Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai atribut salah satunya adalah menilai tingkat kepuasan pasien, sehingga mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas dari pelayanan. Puskesmas Siwalankerto merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan tingkat awal yang terletak di Kelurahan Siwalankerto, Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. Puskesmas Siwalankerto terdapat beberapa unit pelayanan yakni poli umum, poli gigi, poli KIA-KB, poli gizi dan laboratorium.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di Puskesmas Siwalankerto Surabaya menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kano. Berdasarkan pengisian kuesioner 125 responden diperoleh nilai CSI sebesar 84,9% yang berarti pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto sangat puas. Selanjutnya, melakukan analisis IPA dan Kano terhadap dimensi tampilan fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan jumlah 22 atribut pada 125 responden. Hasil analisis IPA menunjukkan 11 atribut berada pada kuadran I, 6 atribut pada kuadran II, 4 atribut pada kuadran III dan 1 atribut pada kuadran IV. Sementara pada analisis Kano 2 atribut masuk kategori *must be*, dan atribut lainnya masuk kategori *one dimensional*. Selanjutnya dilakukan integrasi IPA-Kano untuk memperoleh prioritas strategi yang harus dilakukan yaitu meningkatkan kinerja pada beberapa atribut meliputi atribut ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan atribut dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya terkait penyakit yang diderita.

Kata Kunci : Puskesmas Siwalankerto Kota Surabaya, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kano, Integrasi IPA-Kano.

Tria Triyanti, 2022. **Analysis of Patient Satisfaction Levels of BPJS Siwalankerto Public Health Center Surabaya Using the Customer Satisfaction Index Method, Importance Performance Analysis, and Kano Method.** This thesis is guided by Dr. Ardi Kurniawan, M.Sc, and Drs. Sediono, M.Sc, Bachelor Program in Statistics, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Puskesmas is a health service facility that organizes public health industry and first-level individual health industry, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest public health degree in its working area. Patient satisfaction can be seen from various indicators, one of which is assessing the level of patient satisfaction, thereby affecting the continuity and effectiveness of the service. The Siwalankerto Health Center is one of the initial level health care facilities located in Siwalankerto Village, Wonocolo District, Surabaya City. The Siwalankerto Health Center has several service units, namely general poly, dental poly, KIA-KB poly, nutrition poly, and laboratory.

This study aims to analyze the satisfaction of BPJS patients with services at the Siwalankerto Health Center Surabaya using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Kano methods. A total of 125 respondents obtained a CSI result of 84.9%, which means that BPJS patients at the Siwalankerto Health Center are very satisfied. Next, perform IPA and Kano analysis on the dimensions of the physical appearance of reliability, responsiveness, assurance, and empathy with a total of 22 attribute on 125 respondents. The results of the IPA analysis showed that 11 variables were in quadrant I, 6 attribute were in quadrant II, 4 attribute were in quadrant III and 1 attribute was in quadrant IV. Meanwhile, in Kano's analysis, two attribute are included in the must-be category, and other attribute are in the one-dimensional category. Furthermore, the IPA-Kano integration was carried out to obtain priority strategies that must be carried out, namely improving performance on several attribute including attribute timeliness of service as promised and the doctor attribute providing opportunities for patients to ask questions related to their illness.

Keywords: Siwalankerto Public Health Center at Surabaya City, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kano, Integration of IPA-Kano

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Puskesmas Siwalankerto Surabaya.....	8
2.2 BPJS Kesehatan.....	10
2.3 Kepuasan Pasien	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.5 Teknik Sampling	13
2.6 Statistika Deskriptif	14
2.7 Uji Validitas.....	15
2.8 Uji Reliabilitas.....	16
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	17
2.10 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
2.11 Metode Kano	22

2.12 Integrasi IPA dengan Metode Kano	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Data dan Sumber Data	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Variabel Penelitian	30
3.3.1 Variabel Demografi	30
3.3.2 Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Siwalankerto Surabaya.....	31
3.4 Langkah-langkah Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Uji Validitas.....	36
4.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.3 Karakteristik Pasien BPJS Puskesmas Siwalankerto Surabaya.....	42
4.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	48
4.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	51
4.5 Analisis Metode Kano	59
4.6 Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dengan Metode Kano	64
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Keandalan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	17
2.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	18
2.3	Evaluasi Metode Kano (Walden, 1993)	23
2.4	Integrasi IPA- Kano (Kuo et al., 2012)	24
3.1	Variabel Demografi	30
3.2	Skor Penilaian	31
3.3	Variabel Kepuasan	31
3.4	Nilai Kuesioner ke Nilai Metode Kano	34
4.1	Uji Validitas pada Dimensi Tampilan Fisik (Tangibles) (X1)	36
4.2	Uji Validitas pada Dimensi Keandalan (Reliability) (X2)	37
4.3	Uji Validitas pada Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) (X3)	38
4.4	Uji Validitas pada Dimensi Jaminan (Assurance) (X4)	39
4.5	Uji Validitas pada Dimensi Empati (Empathy) (X5)	40
4.6	Uji Reliabilitas	41
4.7	Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)	50
4.8	Posisi Variabel-variabel Dimensi Tampilan Fisik (Tangible)	52
4.9	Posisi Variabel-variabel Dimensi Keandalan (Reliability)	54
4.10	Posisi Variabel-variabel Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	55
4.11	Posisi Variabel-variabel Dimensi Jaminan (Assurance)	57
4.12	Posisi Variabel-variabel Dimensi Empati (Empathy)	58
4.13	Perhitungan Metode Kano Dimensi Tampilan Fisik	60
4.14	Perhitungan Kategori Kano Dimensi Keandalan (Reliability)	60
4.15	Perhitungan Kategori Kano Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	61

4.16	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kategori Kano Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	61
4.17	Perhitungan Kategori Kano Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	61
4.18	Kategori Kano Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)	62
4.19	Kategori Metode Kano Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	62
4.20	Kategori Metode Kano Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63
4.21	Kategori Kano Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
4.22	Kategori Kano Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	63
4.23	Hasil Integrasi IPA-Kano	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Sumber: (Shia, et al., 2016)	21
2.2	Kano model (Kano et al., 1984)	22
3.1	Data Diagram Alir Analisis Data	35
4.1	Intensitas Berobat Pasien BPJS ke Puskesmas Siwalankerto Surabaya	42
4.2	Domisili Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	43
4.3	Jenis Kelamin Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	44
4.4	Usia Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	44
4.5	Status Pernikahan Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	45
4.6	Pendidikan Terakhir Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	46
4.7	Jenis Pekerjaan Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	47
4.8	Pendapatan per Bulan Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	48
4.9	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) pada Lima Dimensi	51
4.10	Hasil IPA pada Dimensi Tampilan Fisik (Tangible)	52
4.11	Hasil IPA Dimensi Keandalan (Reliability)	53
4.12	Hasil IPA Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	55
4.13	Hasil IPA Dimensi Jaminan (Assurance)	56
4.14	Hasil IPA Dimensi Empati (Empathy)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Data Penelitian Variabel Demografis
3.	Data Kenyataan
4.	Data Harapan
5.	Data Fungsional
6.	Data Disfungsional
7.	Uji Validitas
8.	Uji Reliabilitas
9.	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)
10.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
11.	Program Untuk Menghitung Kategori Kano Pada Setiap Variabel
12.	Output Program Untuk Menghitung Kategori Kano Pada Setiap Variabel
13.	Kategori Kano Tiap Responden
14.	Analisis Kano (Blauth's formula)
15.	Hasil Kategori Kano Tiap Dimensi
16.	Hasil Integrasi IPA-Kano