

## IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AT ABU SAAD GUMUKMAS CLINIC

Firsa Zerlinda Azza Ikfani<sup>1</sup>, Wahyu Eko Setianingsih<sup>2</sup>, Nursaidah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

E-mail : [firsazerlinda@gmail.com](mailto:firsazerlinda@gmail.com), [setianingsih@unmuhjember.ac.id](mailto:setianingsih@unmuhjember.ac.id), [nursaidah@unmuhjember.ac.id](mailto:nursaidah@unmuhjember.ac.id)

---

### ABSTRACT

*This study was conducted with the aim of measuring the level of customer satisfaction with the quality of service at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember. The dimensions used to measure service quality are tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The population used in this study were outpatients and inpatients at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember. The sampling method used was purposive sampling using the Slovin formula of 100 respondents. Data collection techniques were carried out through the distribution of questionnaires and documentation. The data analysis method used was quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, Importance Performance Analysis which contained a Cartesian diagram to determine the level of performance and importance. The results of this study indicate that the level of suitability of respondents from all attributes of patient satisfaction at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember to service quality was 93-110% with an average of 100% and can be said to be satisfactory. In the assessment of Importance Performance Analysis using the Cartesian diagram, 5 attributes were obtained in Quadrant I, which need to be made the main priority of the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember to be improved and 7 attributes were obtained in Quadrant II, which need to be maintained because they are in accordance with patient expectation*

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31000/combis.v7i2.13847>

Article History:

Received: 18/02/2025

Reviewed: 19/04/2025

Revised : 05/05/2025

Accepted : 31/05/2025

**Keywords:**

*Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*



## INTRODUCTION

Pemasaran merupakan suatu kegiatan yang melibatkan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan bertukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya (Kotler dan Keller, 2016). Dalam konteks ini, bisa dikatakan manajemen pemasaran sebagai proses untuk memilih target pasar dan mendapatkan, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan penyampaian dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Setiap perusahaan pasti membutuhkan manajemen pemasaran yang baik untuk memastikan bahwa suatu produk atau layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Manajemen pemasaran yang efektif akan membantu perusahaan dalam memahami pasar, mengidentifikasi segmen pelanggan yang tepat, dan merancang komunikasi yang sesuai. Pada perusahaan jasa, manajemen pemasaran yang efektif diperlukan untuk membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan dengan manajemen pemasaran yang tepat, perusahaan akan dapat membangun citra perusahaan yang kuat dan menarik perhatian calon pelanggan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan juga membutuhkan manajemen pemasaran yang baik, karena beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif dan dinamis, dimana kepuasan pasien menjadi prioritas utama. Di dalam fasilitas kesehatan, kualitas layanan dan pengalaman pasien sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Selain itu manajemen pemasaran yang efektif juga membantu fasilitas kesehatan memahami kebutuhan dan harapan pasien yang mana nantinya akan terciptanya hubungan yang baik dengan pasien dan meningkatkan loyalitas serta mendorong pasien untuk merekomendasikan layanan kesehatan kepada orang lain.

Perkembangan fasilitas kesehatan saat ini semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Perkembangan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Hal ini membuat kesadaran tiap fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, pada pasal 3 Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perseorangan; dan/ atau pelayanan kesehatan masyarakat. Kemudian pada pasal 4 Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium

kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional.

Kepuasan pada dasarnya merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dan apa yang dirasakan dalam kenyataannya. Dengan kata lain, kepuasan mencerminkan sejauh mana individu menilai kualitas layanan yang diberikan maupun hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan respons yang muncul dari pelanggan terkait seberapa baik harapan atau kebutuhan mereka dapat terpenuhi, baik sebelum maupun setelah menerima layanan kesehatan. Hal ini bisa mencakup berbagai aspek, mulai dari interaksi dari tenaga medis, kenyamanan fasilitas, hingga efektivitas pengobatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan aspek yang penting di dalam layanan kesehatan dimana dapat mempengaruhi seberapa baik kualitas dan seberapa bagus reputasi layanan kesehatan tersebut. Menurut World Health Organization (WHO) 2017 kepuasan pasien merupakan aspek kunci keperawatan dan telah dibuktikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga merupakan salah satu indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan yang diberikan, keberhasilan layanan kesehatan akan berdampak bagi fasilitas kesehatan tersebut. Menurut Pohan dalam (Darmin *et al.*, 2022) pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan sangat penting karena pasien akan mematuhi pengobatan serta mau datang berobat kembali. Dengan adanya pelanggan yang berobat kembali akan terciptanya loyalitas pelanggan jangka panjang yang maksimal. Pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan pasal 178 ayat (1) mengamanatkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik internal maupun eksternal secara terus-menerus dan berkesinambungan. Maka dari itu, fasilitas kesehatan terus berupaya untuk memberikan layanan yang baik dan unggul kepada pasien yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan memenuhi harapan pasien secara menyeluruh, dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar menciptakan kepuasan pasien.

Ada beberapa metode untuk menilai kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam (Kamaruddin, 2023) diantaranya yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, dan *lost customer analysis*. Salah satu sistem yang umum digunakan yaitu survei kepuasan pelanggan, survei kepuasan pelanggan dilakukan karena memiliki kelebihan yaitu dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan perhatian pada pasien. Ada beberapa cara pengukuran survei kepuasan pelanggan

salah satunya adalah *Importance Performance Analysis*, dimana nantiya dengan metode ini responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat elemen tersebut.

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James 1997 yang digunakan untuk mengembangkan kinerja suatu organisasi (Meutia & Ulva, 2021). *Importance Performance Analysis* merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja/ pelayanan yang diberikan suatu perusahaan dibandingkan dengan tingkat kepentingan atau apa yang diharapkan dan dirasakan oleh pelanggan. Dalam metode ini juga akan membantu perusahaan dalam memahami kepuasan pelanggan, dan mendeteksi serta memprioritaskan produk maupun layanan mana yang membutuhkan perbaikan (Wardhana Aditya, 2024).

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dilaksanakan secara bersamaan dengan pengukuran berbagai aspek-aspek kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga nantinya keinginan dan harapan pelanggan dapat dipahami agar dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti (Andriani & Febrianta, 2021) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pendaftaran di klinik menunjukkan dimensi yang sesuai dengan harapan pasien adalah penampilan (*tangibles*) dan terdapat 4 dari 5 dimensi yang belum sesuai dengan harapan pasien, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Dari uji diagram kartesius terdapat 8 atribut berada di kuadran I yang harus ditingkatkan, di kuadran II terdapat 6 atribut yang harus dipertahankan. Hasil penelitian (Darmin *et al.*, 2022) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kepuasan pasien menunjukkan adanya gap *perceived service* dengan *expected service* dimana nilai rata-rata *perceived service* yaitu sebesar 65.8% sedangkan nilai rata-rata *expected service* yaitu sebesar 73.6%. Dengan dimensi empati (*emphaty*) yang memiliki tingkat *perceived service* lebih tinggi dibanding dengan *expected service* dan atribut yang dianggap sangat penting oleh pasien berada pada kuadran I dan kuadran II. Hasil penelitian (Hidayat *et al.*, 2021) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* di klinik untuk menganalisis kualitas pelayanan menunjukkan adanya 8 atribut layanan yang mendapat prioritas perbaikan dan atribut yang dianggap penting oleh pasien berada pada kuadran A. Pelayanan dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kinerja pelayanan Klinik Mitra Sehat Medical Center.

Klinik Abu Saad merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang terletak di Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember, dimana merupakan salah satu klinik berbentuk pratama, yang menyediakan layanan jasa kesehatan rawat inap dan rawat jalan. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terus berupaya untuk memahami harapan dan kebutuhan pasien, sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien, karena masyarakat saat ini lebih memilih fasilitas kesehatan yang baik dari segi fasilitas dan terjamin kualitas pelayanannya. Namun pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menghadapi permasalahan berupa tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei kepuasan pelanggan yang belum memenuhi target maksimal yang sudah ditentukan di beberapa waktu. Dimana data hasil survei kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember tidak mencapai target kepuasan yang mendekati hasil maksimal pada bulan Juli, Agustus, November, Desember dan hasil survei kepuasan pasien yang mendekati target maksimal pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei, Juni, September, Oktober. Dengan keterangan data hasil survei kepuasan pelanggan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember per bulan Januari - Desember 2024 bisa dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Data Hasil Survei Kepuasan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember Tahun 2024**

Bulan	Index	Target	Target Maksimal
Januari	89,37	$\geq 76,61$	100
Februari	90,19	$\geq 76,61$	100
Maret	91,07	$\geq 76,61$	100
April	92,78	$\geq 76,61$	100
Mei	89,77	$\geq 76,61$	100
Juni	86,71	$\geq 76,61$	100
Juli	80,01	$\geq 76,61$	100
Agustus	79,64	$\geq 76,61$	100
September	84,08	$\geq 76,61$	100
Oktober	83,25	$\geq 76,61$	100
November	81,31	$\geq 76,61$	100
Desember	81,59	$\geq 76,61$	100

*Sumber : Data Survei Kepuasan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember 2024*

Berdasarkan data tabel 1.1 mengenai data hasil survei kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menunjukkan bahwa data survei kepuasan pasien dari bulan Januari hingga Desember tahun 2024 telah mencapai target kepuasan pasien namun ada beberapa

bulan yang jauh dari di titik maksimal target kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini dipilih dilakukan pada klinik Abu Saad Gumukmas, Jember karena adanya indikasi masalah utama yaitu belum tercapainya nilai kepuasan dengan maksimal serta ketidakstabilan tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari beberapa bulan yang jauh dari target kepuasan maksimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh klinik masih belum konsisten dan belum memenuhi target maksimal harapan pelanggan secara berkelanjutan. Sehingga perlunya penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember agar nantinya hasil survei kepuasan pasien dapat mencapai target maksimal yang sudah ditentukan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember, dan memperbaiki kualitas layanan pada klinik agar lebih optimal dan konsisten.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode Importance Performance pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan memberikan kontribusi penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi klinik, yaitu sebagai dasar perbaikan layanan secara langsung. Dengan memahami faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien, mengidentifikasi area mana saja yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini juga akan memberikan dasar yang kuat bagi manajemen Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mengoptimalkan layanan yang diberikan serta dapat digunakan sebagai alat untuk memperkuat posisi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember di pasar yang kompetitif. Secara teoritis penelitian ini akan menambah wawasan tentang bagaimana hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks pelayanan di bidang kesehatan, serta dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya dengan mengembangkan model baru yang berhubungan dengan kepuasan terhadap kualitas layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus yang mendalam terkait kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang belum pernah diteliti sebelumnya. Sehingga nantinya dapat memberikan kontribusi baru dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan mengetahui atribut atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Meskipun penelitian sebelumnya dilakukan serupa di beberapa fasilitas kesehatan lainnya, namun penelitian ini dilakukan di objek yang berbeda yaitu Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang mana memiliki lokasi geografis, demografi pasien, dan jenis layanan yang

ditawarkan berbeda juga, dimana nantinya akan menghasilkan temuan yang berbeda juga dari penelitian serupa yang telah dilakukan. Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan dasar bagi Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan strategi yang lebih efektif.

## **LITERATURE REVIEW**

### **Pemasaran Jasa**

Menurut Philip Kotler (1994: 464) jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin terkait atau tidak dengan produk fisik. Syadzali dalam (Diyan Syakuron *et al.*, 2022) mengemukakan jasa adalah setiap tindakan maupun kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Jasa dalam arti yang luas adalah solusi, dengan maksud yaitu perusahaan harus memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan.

### **Konsep Kualitas Jasa**

Menurut Kotler (2016) , Kualitas jasa bergantung bagaimana kemampuan dari penyedia jasa untuk dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas jasa dimuai dari kebutuhan konsumen dan berujung pada hasil persepsi konsumen. Kualitas jasa lebih sukar untuk didefinisikan dan dijabarkan serta lebih lama dikembangkan, bila dibanding dengan kualitas barang yang berwujud, maka perlu upaya yang terus dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran tersebut.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu komponen penting di dalam kualitas pelayanan, dan merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan instansi Kesehatan, seperti rumah sakit ataupun klinik. Menurut (Kottler & Keller, 2012) merupakan tingkat perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan setelah membandingkan bagaimana kinerja (hasil) suatu produk/ layanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi. Banyak penelitian yang menunjukkan jika tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan membuat pelanggan lebih loyal pada perusahaan, sehingga kinerja perusahaan akan semakin baik. Perusahaan yang baik juga akan menargetkan pelanggan dengan menjanjikan sesuatu yang dapat ditepati lalu akan memberikan yang telat dijanjikan tersebut.

### **Layanan Pelanggan**

Layanan pelanggan (*customer service*) adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan peningkatan pengalaman pelanggan, Haris dalam (Muhammad Jami'ul Jawamik, 2019). Setiap perusahaan berupaya agar pelanggan memperoleh suatu pengalaman yang lebih baik dibandingkan yang sebelumnya, paling tidak pelanggan tidak mengalami pengalaman yang biasa saja atau pengalaman yang tidak berkesan bahkan tidak baik.

### **Bukti fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik merupakan suatu bentuk kemampuan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang mana dapat dilihat secara langsung, misalnya sarana dan prasarana fisik, perlengkapan pegawai. Adapun indikator yang termasuk dalam bukti fisik meliputi :

- a. Lingkungan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang bersih dan nyaman
- b. Fasilitas pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang terjaga dengan baik
- c. Penampilan pegawai pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang rapi dan profesional
- d. Kelengkapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang digunakan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember
- e. Area parkir pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang luas dan memadai

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan merupakan kemampuan para karyawan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan segera, akurat serta memuaskan. Indikator yang termasuk dalam kehandalan meliputi :

- a. Ketepatan waktu pelayanan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember
- b. Kemampuan tenaga medis pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang baik dan kompeten dalam menangani keluhan pasien
- c. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terampil dalam memberikan pelayanan
- d. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember bertanggung jawab baik atas tugas melayani pasien

### **Daya Tanggap (*Responsives*)**

Daya tanggap merupakan kemampuan staf Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien sesuai dengan prosedur. Indikator yang termasuk dalam daya tanggap meliputi :

- a. Ketersediaan dan kesiapan petugas pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk melayani pasien

- b. Kecepatan dan ketepatan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember saat merespon pasien
- c. Jam buka Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember tepat waktu dan petugas yang tepat waktu
- d. Kecepatan waktu proses administrasi pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember
- e. Petugas Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pasien.

#### **Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan merupakan segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para staf Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk menumbuhkan rasa percaya dan bebas dari keragu-raguan pada pasien. Indikator yang termasuk dalam jaminan meliputi :

- a. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember bertanggung jawab atas keamanan pasien dari segala tindakan yang beresiko
- b. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember melakukan layanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan
- c. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dapat menyimpan data pasien dengan baik dan aman
- d. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember mengutamakan kepentingan pasien

#### **Empati (*Emphaty*)**

Empati merupakan segala sesuatu yang diberikan oleh pihak Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang meliputi rasa kepedulian, perhatian yang tulus, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Indikator yang termasuk dalam empati meliputi:

- a. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien
- b. Keramahan staf Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember
- c. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember menanggapi tiap keluhan pasien
- d. Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember tidak membeda bedakan antar pasien.

#### **RESEARCH METHODS**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan antara persepsi (harapan) dan kinerja pelayanan dari Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang dirasakan oleh pasien. Menurut Sugiyono dalam (Zahra & Hanifa, 2021) Penelitian kuantitatif merupakan salah satu metodologi riset dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menggambarkan serta melakukan uji dari hipotesis yang sudah ditentukan.

## Populasi

Menurut Sugiyono (2020: 126) Populasi merupakan wilayah generalisasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan dan terdiri atas obyek/ subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa rawat inap dan rawat jalan di Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Berdasarkan data pasien rawat jalan dan rawat inap per 1 Januari 2024 – 31 Oktober 2024, dalam penelitian ini sebanyak 5.237 pengunjung.

## Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti yang mana harus mewakili populasi dan sesuai dengan karakteristik suatu populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019: 133). Kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember pada tahun 2024 sebanyak 5.237 pengunjung, maka untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel N = Jumlah populasi e<sup>2</sup> = Batas kesalahan

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{5237}{1 + 5237 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5237}{1 + 52,37}$$

$$n = \frac{5237}{53,37}$$

n = 98,12 dibulatkan menjadi 100,

Maka sampel penelitian sebanyak 100 responden pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember

## RESULTS AND DISCUSSION

### Uji Validitas Data

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Data**

No	Variabel/ Indikator		r hitung <i>Importance</i>	r hitung <i>Performance</i>	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )						
1	I1.1	P1.1	0,772	0,898	0,196	Valid
2	I1.2	P1.2	0,824	0,826	0,196	Valid

3	I1.3	P1.3	0,820	0,864	0,196	Valid
4	I1.4	P1.4	0,763	0,754	0,196	Valid
5	I1.5	P1.5	0,739	0,824	0,196	Valid
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
1	I2.1	P2.1	0,761	0,851	0,196	Valid
2	I2.2	P2.2	0,834	0,834	0,196	Valid
3	I2.3	P2.3	0,786	0,743	0,196	Valid
4	I2.4	P2.4	0,718	0,736	0,196	Valid
<b>Daya Tanggap (Responsives)</b>						
1	I3.1	P3.1	0,741	0,819	0,196	Valid
2	I3.2	P3.2	0,847	0,878	0,196	Valid
3	I3.3	P3.3	0,813	0,780	0,196	Valid
4	I3.4	P3.4	0,796	0,809	0,196	Valid
5	I3.5	P3.5	0,848	0,840	0,196	Valid
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
1	I4.1	P4.1	0,738	0,699	0,196	Valid
2	I4.2	P4.2	0,745	0,787	0,196	Valid
3	I4.3	P4.3	0,756	0,726	0,196	Valid
4	I4.4	P4.4	0,734	0,764	0,196	Valid
<b>Empati (Emphaty)</b>						
1	I5.1	P5.1	0,714	0,733	0,196	Valid
2	I5.2	P5.2	0,867	0,778	0,196	Valid
3	I5.3	P5.3	0,859	0,860	0,196	Valid
4	I5.4	P5.4	0,820	0,765	0,196	Valid

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan ketentuan  $n-2$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid sebagai pengumpulan data.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Alpha hitung Importance	Alpha hitung Performance	Standar Alpha	Keterangan
1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,867	0,874	0,60	Reliabel
2	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,777	0,796	0,60	Reliabel
3	Daya Tanggap ( <i>Responsives</i> )	0,865	0,876	0,60	Reliabel
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,729	0,722	0,60	Reliabel
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	0,825	0,788	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap instrumen variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan

(*assurance*), empati (*emphaty*) dengan nilai standart alpha diatas 0,60. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen variabel kuesioner dinyatakan reliabel. Sehingga masing-masing item setiap variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

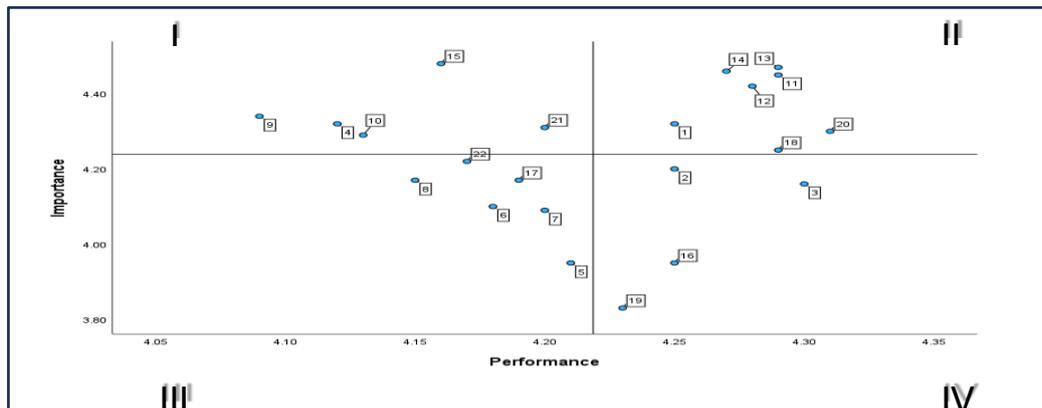
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James (1997) yang digunakan untuk mengembangkan kinerja suatu organisasi. Dalam metode ini akan membantu perusahaan dalam memahami kepuasan pelanggan, dan mendeteksi serta memprioritaskan produk maupun layanan mana yang membutuhkan perbaikan (Wardhana Aditya, 2024). Dalam penelitian ini tingkat pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan 100 responden, akan dapat dilihat atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian pertama dari pihak Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Kemudian atribut-atribut tersebut diletakkan ke dalam diagram kartesius. Dari pemetaan atribut akan didapat apa saja yang terdapat di Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Pertahankan Kinerja), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan). Hasil hitungan terhadap atribut-atribut pelayanan yang diberikan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dengan metode *Importance Performance Analysis*, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Pengujian Analisis *Importance Performance Analysis***

No	Indikator <i>Importance</i>	Indikator <i>Performance</i>	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>
1	I1.1	P1.1	4,32	4,25
2	I1.2	P1.2	4,20	4,25
3	I1.3	P1.3	4,16	4,30
4	I1.4	P1.4	4,32	4,12
5	I1.5	P1.5	3,95	4,21
6	I2.1	P2.1	4,10	4,18
7	I2.2	P2.2	4,09	4,20
8	I2.3	P2.3	4,17	4,15
9	I2.4	P2.4	4,34	4,09
10	I3.1	P3.1	4,29	4,13
11	I3.2	P3.2	4,45	4,29
12	I3.3	P3.3	4,42	4,28
13	I3.4	P3.4	4,47	4,29
14	I3.5	P3.5	4,46	4,27
15	I4.1	P4.1	4,48	4,16
16	I4.2	P4.2	3,95	4,25
17	I4.3	P4.3	4,17	4,19
18	I4.4	P4.4	4,25	4,29
19	I5.1	P5.1	3,83	4,23
20	I5.2	P5.2	4,30	4,31
21	I5.3	P5.3	4,31	4,20
22	I5.4	P5.4	4,22	4,28
<b>Rata-rata</b>			4,24	4,22

<b>Total</b>	93,25	92,81
--------------	-------	-------

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025



Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025

**Gambar 1 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Importance Performance Analysis**

**Tabel 5 Keterangan Diagram Hasil Pengolahan Importance Performance Analysis**

Kuadran I (Prioritas Utama)	Keterangan
Atribut 4	Tersedianya kelengkapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan
Atribut 9	Staf klinik bertanggung jawab dengan baik atas tugasnya untuk melayani pasien
Atribut 10	Staf klinik bersedia dan siap merespon permintaan pasien
Atribut 15	Klinik dapat bertanggung jawab atas keamanan pasien dari segala tindakan yang beresiko
Atribut 21	Klinik menanggapi tiap keluhan yang diberikan oleh pasien
<b>Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</b>	
Atribut 1	Klinik menyediakan lingkungan yang bersih dan nyaman
Atribut 11	Staf klinik dengan cepat dan tepat merespon permintaan pasien
Atribut 12	Klinik membuka layanan dengan tepat waktu dan staf klinik datang tepat waktu
Atribut 13	Kecepatan waktu proses administrasi di klinik
Atribut 14	Staf klinik memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pasien
Atribut 18	Klinik mengutamakan kepentingan pasien
Atribut 20	Staf klinik bersikap ramah terhadap semua pasien
<b>Kuadran III (Prioritas Rendah)</b>	
Atribut 5	Tersedianya area parkir yang luas dan memadai pada klinik

Atribut 6	Klinik memberikan layanan tepat waktu sesuai jadwal
Atribut 7	Staf klinik yang mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan kompeten
Atribut 8	Keterampilan staf klinik dalam memberikan pelayanan kepada pasien
Atribut 17	Klinik dapat menyimpan data pasien dengan baik dan aman
Atribut 22	Menerapkan sistem keadilan dan tidak membedakan status sosial dalam pelayanan di klinik
Kuadran IV (Berlebihan)	
Atribut 2	Fasilitas di klinik terjaga dengan baik
Atribut 3	Penampilan staf klinik yang rapi dan bersih
Atribut 16	Klinik melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan
Atribut 19	Staf klinik memberikan perhatian terhadap kebutuhan tiap pasien

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025

**Tabel 6 Tingkat Kesesuaian Responden**

	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	<b>Hasil Skor</b>	<b>Presentase (100%)</b>	<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Keterangan</b>
1	425	432	0,983796296	100%	98%	Belum Puas
2	425	420	1,011904762	100%	101%	Sangat Puas
3	430	416	1,033653846	100%	103%	Sangat Puas
4	412	432	0,953703704	100%	95%	Belum Puas
5	421	395	1,065822785	100%	107%	Sangat Puas
6	418	410	1,019512195	100%	102%	Sangat Puas
7	420	409	1,026894866	100%	103%	Sangat Puas
8	415	417	0,995203837	100%	100%	Puas
9	409	434	0,942396313	100%	94%	Belum Puas
10	413	429	0,962703963	100%	96%	Belum Puas
11	429	445	0,964044944	100%	96%	Belum Puas
12	428	442	0,968325792	100%	97%	Belum Puas
13	429	447	0,959731544	100%	96%	Belum Puas
14	427	446	0,957399103	100%	96%	Belum Puas
15	416	448	0,928571429	100%	93%	Belum Puas
16	425	395	1,075949367	100%	108%	Sangat Puas
17	419	417	1,004796163	100%	100%	Puas
18	429	425	1,009411765	100%	101%	Sangat Puas
19	423	383	1,104438642	100%	110%	Sangat Puas
20	431	430	1,002325581	100%	100%	Puas
21	420	431	0,974477958	100%	97%	Belum Puas
22	417	422	0,988151659	100%	99%	Belum Puas
Rata-rata			0,996964387		100%	Puas

Sumber: Data diolah peneliti tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.14 di atas hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden dari keseluruhan atribut kualitas layanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) menghasilkan kepuasan 93-110%. Dimana untuk tingkat kesesuaian < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan, apabila tingkat kesesuaian = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan, dan apabila tingkat kesesuaian > 100% berarti pelayanan sangat memuaskan. Dari hasil penelitian ini didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian 100% yang artinya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember adalah memuaskan yang artinya harus dipertahankan, dengan dimensi Empati (*emphaty*) yang memiliki rata-rata tingkat kesesuaian yang paling tinggi..

## DISCUSSION

Kepuasan pelanggan menurut (Kotler & Keller, 2012) merupakan tingkat perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan setelah membandingkan bagaimana kinerja (hasil) suatu produk/ layanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi. Apabila produk ataupun layanan sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas, begitupun sebaliknya jika produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Dikemukakan di dalam buku (Dr. Indrasari, 2019) ada lima faktor yang harus diketahui oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan salah satunya yaitu kualitas layanan, terutama untuk industri jasa. Kualitas layanan (*service quality*) menurut Kotler dan Keller dalam (Ridwan *et al.*, 2024) secara umum didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap suatu keunggulan produk maupun layanan secara menyeluruh. Kualitas layanan juga merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta bagaimana ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:437), terdapat lima dimensi digunakan oleh pelanggan untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan digunakan metode *Importance Performance Analysis* menggunakan 5 dimensi kualitas layanan pada objek Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Dari hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dipetakan pada diagram kartesius beberapa atribut kualitas layanan ke dalam kuadran berdasarkan kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) diantaranya :

Pada Kuadran I terdapat 5 atribut yaitu A4, A9, A10, A15, dan A21 yang memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan pelanggan masih kurang atau belum memuaskan. Maka atribut yang berada pada kuadran I perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Seperti kelengkapan alat pemeriksaan, tanggung jawab staf klinik, merespon permintaan pasien, serta penanganan keluhan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Saputri *et al.*, 2024) dalam studi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada rumah sakit x, yang mana menunjukkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* pada diagram kartesius terdapat atribut yang berada pada Kuadran I sejumlah 5 atribut yaitu A2, A6, A12, A13, dan A15.

Pada Kuadran II terdapat 7 atribut, yang memiliki tingkat kinerja di atas rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya juga cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan pelanggan memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran II perlu dipertahankan. Seperti kebersihan lingkungan, ketepatan waktu buka pelayanan, kecepatan administrasi, penyampaian informasi yang jelas serta keramahan staf. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Sanjaya, 2023) dalam studi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan UPTS Puskesmas Limusnungal Kota Sukabumi, yang mana menunjukkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* pada diagram kartesius terdapat atribut yang berada pada Kuadran II sejumlah 7 atribut.

Pada Kuadran III terdapat 6 atribut, yang memiliki arti jika kinerja di bawah rata-rata tetapi dan dinilai kurang baik oleh responden tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat kepuasan konsumen belum memuaskan atau kurang memuaskan. Maka atribut yang berada di kuadran III harus ditingkatkan. Seperti ketersediaan area parkir, ketepatan layanan, staf klinik yang kompeten dan terampil, keadilan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Ilhamsyah Akbar *et al.*, 2023) dalam studi analisis kepuasan konsumen terhadap jasa klinik bersalin DS, yang mana menunjukkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* pada diagram kartesius terdapat atribut yang berada pada Kuadran III sejumlah 6 atribut.

Pada Kuadran IV terdapat 4 atribut yaitu A2, A3, A16, A19 yang memiliki tingkat kinerja yang berlebihan. Maka atribut yang berada di kuadran IV akan menyebabkan pemborosan pada sumber daya. Seperti fasilitas klinik terjaga, penampilan staf, pelayanan sesuai prosedur, perhatian staf klinik. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Saputri *et al.*, 2024) dalam studi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada rumah sakit x, yang mana menunjukkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* pada diagram kartesius terdapat atribut yang berada pada Kuadran IV sejumlah 4 atribut A7, A11, A18, A21.

Perhitungan tingkat kesesuaian responden dari keseluruhan atribut kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember adalah memuaskan. Artinya bahwa atribut kualitas layanan harus dipertahankan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Santanu *et al.*, 2022) dimana menyatakan bahwa tingkat kinerja terhadap indikator kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan, yang artinya pelanggan sudah merasa puas, namun kinerjanya perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan metode Importance Performance Analysis Pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember, menunjukkan bahwa 22 atribut pelayanan yang dianalisis telah diimplementasikan keseluruhan oleh klinik. Serta diketahui bahwa terdapat beberapa atribut pelayanan di klinik telah berjalan dengan baik, namun diketahui juga ada beberapa atribut yang menunjukkan jika belum berjalan dengan baik atau kinerjanya belum maksimal. Atribut-atribut yang belum maksimal tersebut diantaranya atribut nomor 4, 5, 10, 15, 19 yaitu tersedianya kelengkapan dan kebersihan alat pemeriksaan, tersedianya area parkir yang luas, staf klinik bersedia dan siap merespon permintaan pasien, klinik dapat bertanggung jawab atas keamanan pasien dari tindakan beresiko, dan staf klinik memberi perhatian kebutuhan tiap pasien. Atribut-atribut ini perlu mendapatkan perhatian khusus oleh Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember, karena atribut-atribut yang belum maksimal ini akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu perbaikan pada atribut-atribut yang kurang maksimal tersebut harus dilakukan agar dapat menjaga kepuasan pasien, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, mengingat persaingan di dunia kesehatan saat ini yang semakin meningkat, maka layanan kesehatan harus mampu memberikan kepuasan yang maksimal bagi pasien. Penelitian dengan menggunakan Importance Performance Analysis pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember ini akan menjadi alat identifikasi yang bisa digunakan untuk mengetahui area mana saja yang harus segera diperbaiki, dengan adanya atribut yang belum terlaksana dengan maksimal, penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Selain itu penelitian ini juga bisa menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih terarah dan memaksimalkan atribut yang memang perlu diperbaiki dan dapat digunakan sebagai evaluasi berkelanjutan kedepannya.

## CONCLUSION

Dari hasil penelitian terkait *Importance Performance Analysis* Pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yang mana telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil

kesimpulan sebagai berikut: 1) Perhitungan tingkat kepuasan pasien berdasarkan *Importance Performance Analysis* pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember dari keseluruhan atribut kualitas layanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) menghasilkan kepuasan 93-110% dengan rata-rata 100% yang artinya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember adalah memuaskan. Artinya bahwa atribut kualitas layanan harus dipertahankan. 2) Hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh 5 atribut yang berada pada kuadran I, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan pelanggan masih kurang atau belum memuaskan. Maka atribut yang berada pada kuadran I perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya :

- a. Tersedianya kelengkapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan
- b. Staf klinik bertanggung jawab dengan baik atas tugasnya untuk melayani pasien
- c. Staf klinik bersedia dan siap merespon permintaan pasien
- d. Klinik dapat bertanggung jawab atas keamanan pasien dari segala tindakan yang beresiko
- e. Klinik menanggapi tiap keluhan yang diberikan oleh pasien

Hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh hasil 7 atribut yang berada pada kuadran II, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja di atas rata-rata tetapi tingkat kebutuhannya juga cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan pelanggan harus memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran II perlu dipertahankan. Atribut pada kuadran II diantaranya :

- a. Klinik menyediakan lingkungan yang bersih dan nyaman
- b. Staf klinik dengan cepat dan tepat merespon permintaan pasien
- c. Klinik membuka layanan dengan tepat waktu dan staf klinik datang tepat waktu
- d. Kecepatan waktu proses administrasi di klinik
- e. Staf klinik memberikan informasi terkait pelayanan dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pasien
- f. Klinik mengutamakan kepentingan pasien
- g. Staf klinik bersikap ramah terhadap semua pasien

Hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh hasil 6 atribut yang berada pada kuadran III, hal ini menunjukkan bahwa kinerja di bawah rata-rata tetapi dan dinilai kurang baik oleh responden tetapi tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga

tingkat kepuasan konsumen belum memuaskan atau kurang memuaskan. Maka atribut yang berada di kuadran III harus ditingkatkan. Atribut pada kuadran III diantaranya:

- a. Tersedianya area parkir yang luas dan memadai pada klinik
- b. Klinik memberikan layanan tepat waktu sesuai jadwal
- c. Staf klinik yang mampu menangani keluhan pasien dengan baik dan kompeten
- d. Keterampilan staf klinik dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- e. Klinik dapat menyimpan data pasien dengan baik dan aman
- f. Menerapkan sistem keadilan dan tidak membedakan status sosial dalam pelayanan di klinik

Hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* diperoleh hasil 4 atribut yang berada pada kuadran IV, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang berlebihan. Maka atribut yang berada di kuadran IV akan menyebabkan pemborosan pada sumber daya. Atribut pada kuadran IV diantaranya :

- a. Fasilitas di klinik terjaga dengan baik
- b. Penampilan staf klinik yang rapi dan bersih
- c. Klinik melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan
- d. Staf klinik memberikan perhatian terhadap kebutuhan tiap pasien

Jadi, berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada Klinik Abu Saad Gumukmas, didapatkan sebanyak 5 atribut yang termasuk dalam kuadran I dimana menjadi prioritas utama Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk terus ditingkatkan dan diperbaiki. Serta adanya 6 atribut yang berada pada kuadran III yang harus ditingkatkan meskipun tidak menjadi prioritas utama seperti yang ada pada kuadran I.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember yaitu hendaknya pelayanan yang diberikan Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan. Meskipun pada penelitian ini tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember sudah memuaskan, namun harus lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat terus memberikan kepuasan pada pasien lebih baik lagi. Selain itu, juga ada beberapa atribut yang berada pada kuadran I yang harus menjadi prioritas Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk terus ditingkatkan, atribut pada kuadran II yang harus dipertahankan, atribut di kuadran III yang harus diperbaiki juga dan atribut yang ada pada

kuadran IV dimana harus dikurangi agar tidak menimbulkan pemborosan sumber daya. Diharapkan bagi peneliti-peneliti selanjutnya, hendaknya sampel yang digunakan lebih banyak sehingga analisis penelitian yang diharapkan juga akan lebih akurat, serta menambahkan dan mengembangkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Serta dengan menambah metode-metode lainnya yang dapat mengukur kepuasan pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih tepat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Sujik, Suharto Akhmad, & Rahayu Jekti. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA Di AFC Futsal Center Tegaldimo, Banyuwangi 2021. *Syntax Fusion : Jurnal Nasional Indonesia*, 1(7), 204–215.
- Alia Mumtaza, F., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 7(2), 1645–1661.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta. *PROSIDING DISKUSI ILMIAH*, 107–114.
- Budiarno, Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 9(2), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Darmin, Rahayu Ningsih, S., Amir, H., Rizki Fauzan, M., Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, P., Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, P., & Penulis, K. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow Patient Satisfaction Analysis Using Important Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(01), 66–75.
- Dewi Lestari. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Diyan Syakuron, F., Sidiq, F., Prabowo, A., Manshur, A., & Suyanto, A. (2022a). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313.
- Dr. Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ekasari, D., Sonya, H., Nur, S., Effendi, I., Mardianto, D., Pratama, Y., Fitri, D., Muhammad Umar, H., Dwi, R., Indria, U., Budi, G., Tarigan, A., Meigawati, I., Andika, R., Tri, K., & Putra, A. E. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)* (S. E., Ak., M. M. Riyanto Wujarso, Ed.). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)
- Fadilah, N. (2020). Pengertian, Konsep, dan Strategi Pemasaran Syari'ah. *SALIMIYA*, 1(2),

194–211. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>

- Gesta Nabilla, A., & Tuasela, A. (2021). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pada Diva Karaoke Rumah Bernyanyi di Kota Timika. *Jurnal Kritis*, 5(2).
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Marcelly Widya Wardana, dan. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performace Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 5(1), 25–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/jrets.v5i1.3982>
- Ihamsyah Akbar, M., Alfadesavior Bashayev, T., & Reswati, R. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance-Performance Analysis. *Journal of Systems Engineering and Management*, 02(01), 30–39. <https://doi.org/10.36055/joseam.vxix.19198>
- Kamaruddin. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Publik Pada PT. JAMSOSTEK (Persero) di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(2), 12–15.
- Kottler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (Ed. 14). Prentice Hall.
- Kurniasari, F., & Kusumaningtyas Sugiyanto, E. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Online) Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 2655–3813.
- Meutia, S., & Ulva, A. (2021). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Layanan Counter Aziz Ponsel Krueng Geukueh Menggunakan Metode Customer Satisficatio Index Dan Important Performance Analysis. *Industrial Engineering Journal*, 10(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.707>
- Mita, Fajar Kurniawan, & Fitri Kurniawati. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT*, 1(1), 181–193. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i1.394>
- Muhammad Al Zidane, Imam Baidlowi, & Agoes Hadi Purnomo. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>
- Muhammad Jami'ul Jawamik. (2019). *Analisa IPA (Importance Performance Analysis) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) di Puskesmas Tegalampel Bondowoso*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nandang Lesmana, S. E., Ilham Hakim, S. E. , Riana, S. E. , & Amriadi Sanjaya, S. E. , I. S. M. S. E. , M. S. S. E. , E. P. S. H. , H. W. S. E. , I. J. S. E. , R. F. S. Sos. , S. S. Pd. , A. S. Pd. , Dr. H. H. S. E. , M. Si. , C. (2022). *Naskah Buku Manajemen Pemasaran (final)*.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Prof. J. Supranto, M. A. , APU. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk*

*Menaikkan Pangsa Pasar*). PT. Rineka Cipta.

- Rahmah Hidayah, N. K., Lantara, D., & Pawennari, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan E-commerce Shopee Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Imporance Performance Analysis Pada Kota Makassar. *JRSIM Jurnal Rekayasa Sistem Industri & Manajemen*, 2(2), 68–77.
- Ridwan, S., Jidan Ermansyah, M., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2), 1048–1070.
- Safrizal, Merlianita Sari, N., & Fuad, M. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Puskesmas Langsa Lama. *JURNAL MANAJEMEN DAN PERBANKAN (JUMPA)*, 10(3), 1–12. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusunnggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Santanu, G., Kadek Suryani, N., Kadek Dian Widyaningsih, N., & Niaga -Politeknik Negeri Bali, A. (2022). Evaluasi Kepuasan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid 19 Pada KPP Pratama Gianyar. *SENADA*, 5, 283–291. <http://senada.idbbali.ac.id>
- Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, S., Nazaruddin, N., & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Costumer Statisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1890–1898. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5409>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta . Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudin, N., Masriyatun, & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 8(3), 891–899. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Wardhana Aditya. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge (Edisi Indonesia)*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Widiyastuti, A., & Sudarto, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *IBSE Sharia Economic Journal*, 1(1), 1–10. <https://jurnal.stejogja.ac.id/index.php/ibsej/index>
- Wulandari, E., Azhad, N., & Santoso, B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Pada Polindes Desa Semboro Jember. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–7.
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021a). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021. *E-Proceding of Applience Science*, 7(4), 567–575.