PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

ROTANOV SAHAT TUA SIHOMBING

NIM D1061201033



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rotanov Sahat Tua Sihombing

NIM : D1061201033

Menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Parit Haji Husin II menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) " tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum dikemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 20 Januari 2025



Rotanov Sahat Tua Sihombing

NIM. D1061201033

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. Hadari Nawawi Pontianak 78124 Telepon (0561) 740186
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

"PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PARIT HAJI HUSIN II DENGAN MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)"

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Rotanov Sahat Tua Sihombing
NIM. D1061201033

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada 20 Januari 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Susunan Pembimbing dan Penguji Skripsi:

Dosen Pembimbing Utama	: Pepy Anggela, S.T., M.T.
	NIP. 198802262019032015
Dosen Pembimbing Kedua	: Ir. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng.
	NIP. 197201311998021001
Dosen Penguji Utama	: Hafzoh Batubara, S.T., M.Sc.
	NIP. 196812101998022002
Dosen Penguji Kedua	: Ratih Rahmahwati, S.T., M.T.
	NIP. 198805092019032014

Pontianak, 20 Januari 2025

Dekan,

Dr. -Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pembimbing Utama

Pepy Anggela, S.T., M.T.
NIP. 198802262019032015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan penuh penghormatan, saya persembahkan karya ini kepada:

TERUNTUK KELUARGA TERCINTAKU

Teruntuk keluargaku, Ibu tercinta Berta Simanjuntak dan Bapak Robert Sihombing. Terimakasih atas doa, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan untuk ucok agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih juga untuk kakak tercinta Desta Rotuana Sihombing S.Pd. dan Dr. Novta Rouli Sihombing yang selalu mendoakan adeknya ini dan selalu mensupport adeknya yang ganteng ini.

TERUNTUK SAHABAT TERBAIKU

Indra Purnama, teman dari kecil sekaligus teman terbaiku. Terimakasih telah pernah menjadi teman baikku dan sudah kuanggap keluarga sendiri. Walapun sekarang engkau telah pergi terlebih dahulu menghadap Tuhan Yesus Kristus. Aku tetap akan selalu berdoa supaya enggkau ditempatkan disisi terbaik oleh Tuhan.

Terima kasih kepada teman-temanku mulai dari teman SMA hingga teman semasa kuliah yang selalu mensupport dan sekaligu menjadi teman main dimasa-masa bosan hahah. Semoga kita semua sukses yak

TERUNTUK SESEORANG KESAYANGKU

Kepada seseorang yang tidak sengaja kutemui dan menjadi seseorang yang sangat penting dihatiku, Ni Made Aghniya Farihna, terima kasih sudah menjadi kekasihku, terima kasih telah menjadi support sistemku, terima kasih telah menjadi bagian penting didalam hidupku. Aku sangat bangga memiliku mu. Terima kasih telah menjadi energi untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan aku tidak akan tau betapa bahagia dan bangganya aku bisa bertemu dengan dirimu.

Aku harap kita selalu sama-sama terus ya sayanggg

TERUNTUK DIRIKU SENDIRI

Eyooo ST men wkwk, ga nyangka dengan diriku yang sekarang ini misa meraih gelas ST. Ga banyak yang harus dikasi tau sih pada diri sendiri. Yang penting aku bangga kepada diriku sendiri, bangga kepada keluargaku dan bangga memiliki kekasih yang selalu mensupportku. Terima kasih untuk diriku telah bertahan dan tidak gampang menyerah. Intinya mah jgn nyerah dulu sebelum sukses.

Matius 21:22

"Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya"

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Parit Haji Husin II menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)**" dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai wujud implementasi dari keilmuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu, sebagai satu diantara persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM., selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T., selaku kepala Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T., selaku ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Pepy Anggela, S.T., M.T., selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ir. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd.,IPM.,ASEAN.,Eng., selaku pembimbing kedua yang juga telah memberikan arahan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hafzoh Batubara, S.T., M.Sc., selaku penguji utama yang telah memberikan saran dan evaluasi untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Ibu Ratih Rahmahwati, S.T., M.T. selaku penguji kedua yang juga telah memberikan saran dan evaluasi untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura yang dengan tulus memberikan ilmu serta pengalaman selama proses pendidikan.

9. Staff Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan bantuan dalam proses administrasi.
10. Puskesmas Paris yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk melakukan penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung atas sumber-sumber materi sebagai bahan referensi yang membantu dalam penyusunan skripsi ini

Demikian yang dapat disampaikan, jika masih terdapat kekurangan baik dari segi pengetahuan, keterampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa, maka penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa perjalanan masih panjang, namun dengan kerendahan hati, bersedia untuk terus belajar dan berkembang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berkontibusi positif bagi berbagai pihak.

Pontianak, 20 Januari 2025



Rotanov Sahat Tua Sihombing
NIM. D1061201033

ABSTRAK

Puskesmas Parit Haji Husein II merupakan puskesmas yang berkomitmen memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat. Kurangnya Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Parit Haji Husein II mengakibatkan banyaknya keluhan sehingga muncul ketidakpastian antara kepuasaan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. pengukuran kualitas pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kesenjangan *gap* dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan bedasarkan lima dimensi dan memetakan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan *Servqual* di Puskesmas Parit Haji Husin II menunjukkan adanya 11 atribut dengan nilai *gap* negatif. Atribut dengan *gap* tertinggi adalah S3: Kecepatan Pelayanan Pendaftaran (-0,091), sedangkan yang terendah adalah T1: Ketersediaan Tempat Parkir yang Luas dan Aman (-0,030). Beberapa aspek layanan yang terdapat pada Kuadran 1 sebagai prioritas utama dan perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien meliputi kecepatan pelayanan pendaftaran, ketersediaan ambulans, sistem signage, tempat parkir, serta pengelolaan kotak keluhan. Rekomendasi perbaikan mencakup evaluasi proses pendaftaran, audit kesiapan ambulans, perancangan ulang sistem signage, ekspansi area parkir, dan penetapan prosedur untuk menindaklanjuti umpan balik pasien.

Kata kunci : *Fuzzy*, IPA, pengukuran kepuasan, *servqual*

ABSTRACT

Puskesmas Puskesmas Parit Haji Husein II is a health center that is committed to providing comprehensive health services to the community. Lack of public satisfaction with the quality of service at the Parit Haji Husein II Health Center resulted in many complaints so that there was uncertainty between patient satisfaction and the services provided by the health center. measurement of service quality aims to determine the level of service quality in accordance with patient expectations. Service Quality (Servqual) and Importance Perfomance Analysis (IPA) methods are methods that can be used to measure the level of service quality so that it can be known the gap and patient expectations of service quality based on five dimensions and map improvement priorities. The results showed that the Servqual calculation at Puskesmas Parit Haji Husin II showed 11 attributes with negative gap values. The attribute with the highest gap is S3: Speed of Registration Services (-0.091), while the lowest is T1: Availability of a Large and Safe Parking Lot (-0.030). Some aspects of service found in Quadrant 1 as top priorities and need to be improved to increase patient satisfaction include the speed of registration services, ambulance availability, signage systems, parking lots, and complaint box management. Recommendations for improvement include evaluating the registration process, auditing ambulance readiness, redesigning the signage system, expanding the parking area, and establishing procedures for following up on patient feedback.

Keywords**:** *Fuzzy, IPA, satisfaction measurement, servqual*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR RUMUS xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB 1 PENDAHULUAN 17
1.1 Latar Belakang 17
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi 7
1.4.1 Batasan Masaslah 7
1.4.2 Asumsi 8
1.5 Sistematika Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Kualitas Pelayanan 10
2.2 Kepuasan Pasien 11
2.3 Logika *Fuzzy* 12
2.4 *Service Quality* (*Servqual*) 12

2.5 *Fuzzy Servqual* 14
2.5.1 Uji Kecukupan 14
2.5.2 Uji Validitas 14
2.5.3 Uji Reliabilitas 15
2.5.4 Rekapitulasi Skor 16
2.5.5 *Fuzzyfikasi* 17
2.5.6 Hasil Perhitungan Nilai *Gap* 17
2.5.7 *Defuzzyfikasi* 18
2.6 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 18
2.7 Penelitian Terdahulu 22
2.8 Posisi Penelitian 24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Objek Penelitian 27
3.2 Alat dan Bahan Penelitian 27
3.3 Diagram Alir Penelitian 27
3.3.1 Studi Literatur 28
3.3.2 Studi Lapangan 28
3.3.3 Perumusan Masalah 29
3.3.4 Tujuan Penelitian 29
3.3.5 Pengumpulan Data 29
3.3.6 Uji Kecukupan Data 31
3.3.7 Pengolahan Data 32
3.3.8 Analisa dan Pembahasan 33
3.3.9 Kesimpulan dan Saran 33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Pengumpulan Data 34

4.1.1 Data Historis Kunjungan Pasien 34
4.1.2 Identifikasi Atribut 35
4.1.3 Rekapitulasi Skor Data Responden 36
4.2 Pengolahan Data 39
4.2.1 Uji Kecukupan Data 39
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian 39
4.2.3 Metode *Fuzzy Serqual* 43
4.2.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 53
4.3 Analisis Hasil 57
4.3.1 Analisa Data Responden 57
4.3.2 Analisa Rata-Rata Harapan 58
4.3.3 Analisa Rata-Rata Persepsi 59
4.3.4 Analisa Perhitungan *Fuzzy Servqual* 59
4.3.5 Analisa *GAP Servqual* (*Service Quality*) 61
4.3.6 Analisa Importance Performance Analaysisi (IPA) 62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 67
5.1 Kesimpulan 67
5.2 Saran 68
DAFTAR RUJUKAN 1
LAMPIRAN 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung Puskesmas Parit Haji Husin II 17
Gambar 1.2 Keluhan Pasien Ulasan *Online* 3
Gambar 1.3 Data Pengambilan Penilaian Kepuasan 3
Gambar 2.1 *Fuzzy Set* 17
Gambar 2.2 Diagram Kartesius 20
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 28
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden 38
Gambar 4.2 Grafik Umur Responden 38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pasien Puskesmas Parit Haji Husin II 2
Tabel 2.1 Penelitian 23
Tabel 2.2 Posisi Penelitian 25
Tabel 3.1 Atribut Kuesioner 30
Tabel 4.1 Jumlah Pasien Puskesmas Parit Haji Husin II 34
Tabel 4.2 Atribut Kuesioner 35
Tabel 4.3 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden 37
Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor Jenis Kelamin Responden 37
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor Umur Responden 38
Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan 40
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi 41
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 42
Tabel 4.9 Nilai *Fuzzyfikasi* Persepsi 44
Tabel 4.10 Nilai *Fuzzyfikasi* Harapan 45
Tabel 4.11 Nilai *Defuzzyfikasi* Persepsi 47
Tabel 4.12 Nilai *Deffuzifikasi* Harapan 49
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai *Servqual* Tiap Artibut 51
Tabel 4.14 Perhitungan Tiap Dimensi *Servqual* 53
Tabel 4.15 Jumlah Rekapitulasi Jawaban 53
Tabel 4.16 Skor Rata-Rata *Importance Performance Analysis* 54
Tabel 4.17 Skor Rekomendasi Perbaikan 65

DAFTAR RUMUS

Persamaan 2.1 Menghitung Skor *Servqual* 13
Persamaan 2.2 Menghitung Uji Kecukupan 14
Persamaan 2.3 Menghitung Uji Validitas 15
Persamaan 2.4 Menghitung Uji Reliabilitas 16
Persamaan 2.5 Menghitung Batas Bawah (c) *fuzzifikasi* 17
Persamaan 2.6 Menghitung Batas Tengah (a) *fuzzifikasi* 17
Persamaan 2.7 Menghitung Batas Atas (b) *fuzzifikasi* 17
Persamaan 2.8 Perhitungan nilai *Gap* 18
Persamaan 2.9 Menghitung *Defuzzyfikasi* 18
Persamaan 2.10 Menghitung Tingkat Kesesuaian 21
Persamaan 2.11 Menghitung Skor Tingkat Kepentingan x 21
Persamaan 2.12 Menghitung Skor Tingkat Kepentingan y 21
Persamaan 2.13 Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan x 22
Persamaan 2.14 Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan y 22

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A..... A-1
LAMPIRAN B..... B-1
LAMPIRAN C..... C-1
LAMPIRAN D D-1
LAMPIRAN E.....E-1
LAMPIRAN F F-1
LAMPIRAN G G-1

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima di Puskesmas, hal ini akan secara otomatis meningkatkan jumlah kunjungan, karena pasien yang loyal akan kembali memanfaatkan layanan yang tersedia. Selain itu, pasien yang puas juga dapat berperan sebagai promotor, dengan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan yang sama di Puskesmas. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan mereka terhadap pelayanan di Puskesmas sesuai dengan pengalaman yang diterima [1]. Puskesmas Parit Haji Husin II merupakan salah satu Puskesmas di Komplek Pemda Jalur 2, Jl Parit H. Husin II, Bansir Darat, Kota Pontianak, yang memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan masyarakat setempat agar mudah mendapatkan fasilitas kesehatan.



Gambar 1.1 Gedung Puskesmas Parit Haji Husin II

Puskesmas Parit Haji Husin II berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat, termasuk ruang pelayanan umum, IGD, poli KIA/KB, poli gigi, poli imunisasi, poli penyakit menular, ruang farmasi, ruang pronkes, ruang pendaftaran, serta laboratorium. Puskesmas juga memiliki 30 staf diantaranya adalah 19 staf medis yang memiliki wewenang memberikan perawatan medis dan 11 staf non-medis yang tidak berhubungan langsung dengan pasien. Puskesmas memiliki tiga dokter umum dan satu dokter gigi yang siap melayani pasien, biasanya waktu istirahat dokter selama 15 menit dan pergantian dokter untuk menjaga kelancaran pelayanan. Proses pendaftaran pasien dilakukan

secara offline dan online dengan standar waktu administrasi antara 10 hingga 20 menit, dan dibuka dari pukul 7.30 hingga pukul 14.30, dengan batas akhir pendaftaran pada jam 13.30, sehingga memudahkan akses bagi pasien BPJS dan umum. Setiap hari, Puskesmas ini dapat melayani antara 70 hingga 101 pasien, termasuk pasien umum, poli gigi, ibu hamil, lansia, serta rentan usia remaja, anak-anak, orang dewasa dan orang tua untuk layanan pendaftaran poli umum dan poli gigi memiliki waktu pendaftaran yang sama.

Pasien yang telah mendaftar akan dipanggil untuk pemeriksaan dan menerima resep serta obat di farmasi dalam waktu 2 hingga 5 menit. Puskesmas juga memberikan perhatian khusus kepada pasien yang memerlukan rujukan ke rumah sakit atau pemeriksaan laboratorium, terutama bagi mereka yang mengalami gejala berkepanjangan. Puskesmas tetap menerima pasien darurat meskipun pendaftaran sudah ditutup dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat. Meskipun Puskesmas Parit Haji Husin II menawarkan berbagai layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1.1 Keluhan Pasien Puskesmas Parit Haji Husin II

NO	KELUHAN
1.	Pada proses pendaftaran sangat lama, waktu tunggu pasien saat pendaftaran bisa >2 jam lamanya
2	Petugas bagian pelayanan tidak selalu ada di ruangan dan sering kali tidak fokus untuk mengisi rekam medis pasien yang sakit
3.	Rak tempat penyimpanan rekam medis terlihat berantakan
4.	Pasien sering kali merasa kurang puasa akan menerima pelayanan dari petugas maupun staf medis
5.	Tempat parkir yang tidak rata sehingga menyulitkan saat memarkirkan kendaraan

Sumber: Hasil Survey Wawancara 2024

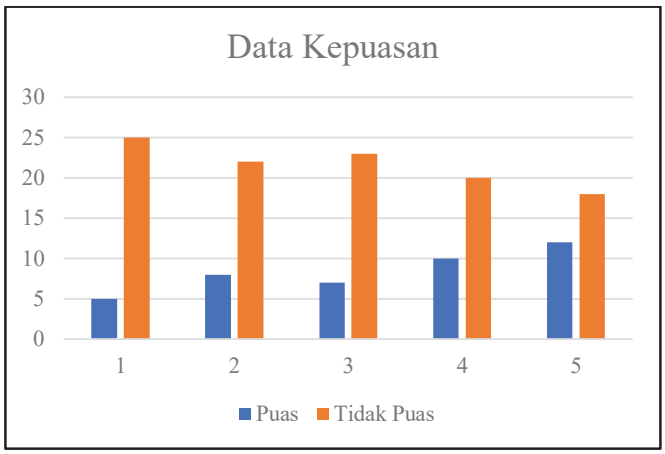
Berdasarkan keluhan di atas wawancara secara langsung, Puskesmas Parit Haji Husin II masih belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Terbukti masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan layanan. munculnya ketidakpastian antara kepuasan atau ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Parit Haji Husin II. Adanya keluhan ini bisa menjadi evaluasi bagis Puskesmas agar bisa meningkatkan kinerja dari staff medis maupun fasilitas yang ada di Puskesmas.



Sumber: *Google Maps* Puskesmas Paris II

Gambar 1.2 Keluhan Pasien Ulasan *Online*

Keluhan berdasarkan ulasan *google* juga membuktikan bahwa kurangnya layanan yang baik dari Puskesmas sehingga terlihat bahwa Puskesmas mendapatkan ranting 3,5 yang dimana ranting ini sangat dibawa kata standar untuk sebagai tanda kepuasan harapan pasien.



Sumber: Hasil Survei Wawancara 2024

Gambar 1.3 Data Pengambilan Penilaian Kepuasan

Hasil gambar suervei di atas, *survey* yang dilakukan di Puskesmas Parit Haji Husin II dengan melakukan observasi wawancara secara langsung dan melalui ulasan *google* dengan kuesioner responden sebanyak 30 pasien didapatkan hasil dari 30 pasien, lebih banyak pasien merasa tidak puas akan layanan yang diberikan dibandingkan dengan pasien yang sudah merasa puas. Dari hasil kuesioner ini pula membuktikan adanya perbandingan hasil jumlah kepuasan yang merasa puas dan tidak puas terhadap masing-masing aspek pelayanan di Puskesmas. Sebagian besar

responden merasa tidak puas dengan waktu pendaftaran yang lama sehingga perlu perhatian lebih.

Penelitian ini dilakukan mengenai pengukuran tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Parit Haji Husin II untuk mengukur kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan paisen. Pengukuran tingkat kepuasan yang berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dapat menggunakan berbagai metode, salah satunya adalah dengan menggunakan metode *service quality* (*Servqual*). Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang dikombinasikan dengan metode *fuzzy* untuk mengetahui kesenjangan *gap* antara harapan dan persepsi konsumen yang menunjukan kualitas pelayanan melalui lima dimensi *servqual* yaitu, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty*.

Faktor data yang tidak akurat telah disesuaikan dalam sebuah penilaian variabel *linguistik* yang mengakomondasikan data tidak akurat, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model *servqual* biasa. Metode *Servqual* mendefinisikan kepuasan pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara presepsi dengan harapan atas pelayanan yang pelanggan terima. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode untuk menganalisis tingkat kepuasan individu terhadap kinerja perusahaan berdasarkan hasil tingkat kepentingan yaitu kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) [2]. Dimana nantinya akan dilakukan pengabungan *fuzzy servqual* dan *importance performance analysis* ini untuk memberikan uraian penyelesaian yang lebih jelas, terutama metode IPA yang secara khusus melakukan pemetaan prioritas mana yang akan diutamakan dalam perbaikan.

Penelitian – penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu Purbobinuko, K. Z, dkk membahas analisis kepuasan terhadap pelayanan penyediaan rekam medis rawat jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan Customer Satisfaction Index (CSI) ditinjau dari kelima dimensi kulaitas; realibility: 75,53%, responsiveness: 77,03%, assurance: 78,25%, empathy: 80,68%, tangible: 77,83%. Berdasar nilai Customer Satisfaction Index (CSI) kelima dimensi masuk dalam kriteria: kepuasan terhadap pelayanan. Kesimpulannya adalah tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi empathy (80,68%)

meliputi; perhatian atau kepedulian petugas rekam medis kepada dokter dan perawat terkait penyediaan rekam medis rawat jalan. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi reliability (75,53%) meliputi kemampuan petugas rekam medis untuk menyediakan rekam medis rawat jalan secara terpercaya dan akurat. Hal-hal yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki terletak di kuadran I meliputi; kecepatan petugas rekam medis untuk menyediakan rekam medis rawat jalan, penguasaan manajemen rekam medis rawat jalan, serta sikap tang*gap* atau kemampuan petugas dalam merespon keluhan dari dokter dan perawat [3].

Sanjaya Waqid, dkk melakukan penelitian kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sukabumi dengan metode IPA. Hasil penelitian menunjukan prioritas utama yang perlu ditingkatkan pada kuadran 1, indikator kebersihan peralatan medis, kerapihan penampilan petugas, kenyamanan ruang pemeriksaan, kemampuan petugas dalam melakukan rujukan, kemampuan memprioritaskan tindakan, ketepatan petugas dalam mendahulukan kepentingan pasien dan keramahan petugas. Sedangkan indikator yang perlu dipertahankan prestasinya pada kuadran II indikatornya kelengkapan peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, ketidakhawatiran petugas kesehatan ketika memberikan pelayanan, kecakapan petugas dalam menjelaskan penyakit, keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, ketulusan petugas dalam melayani pasien dan kepedulian petugas kepada pasien [4].

Khikmawati Emy, dkk melakukan penelitian kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan menggunakan metode KANO. Hasil penelitian menunjukan Atribut yang sangat berpengaruh kepada kenaikan tingkat kepuasan pengunjung jika atribut tersebut dipenuhi adalah : kehandalan dan ketetapan penanganan pasien, karyawan energik, rapih dan bersih, rasa aman dalam pelayanandapat dirasakan dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat. Sedangkan atribut yang berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan pengunjung, jika atribut tersebut tidak dipenuhi adalah sebagai berikut : kesungguhan dalam melayani pasien, keterampilan dan profesionalisme dalam pelayanan, kehandalan dan ketetapan penanganan pasien serta ketepatan melakukan diagnose [5].

Simamora Indah, melakukan penelitian pengukuran kepuasan pasien PJT terhadap kualitas layanan kesehatan rumah sakit dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki kesenjangan (*gap*) negatif sehingga secara keseluruhan nilai kepuasan pasien terhadap layanan masih lebih rendah daripada nilai harapan. Dari lima dimensi *Servqual* ini, nilai Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance dan berturut-turut adalah -1,69, -1,52, -1,30, - 0,76 dan -0,86. *Gap* yang tertinggi adalah dimensi assurance dengan nilai –0,765 dan nilai *gap* yang terendah adalah dimensi tangibles dengan nilai -1,69 [1].

Yudityawati, K. D, dkk melakukan penelitian kepuasan terhadap mutu pelayanan pada pasien rawat jalan RS "X". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada keseluruhan dimensi mutu pelayanan, mulai dari penampilan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketangg*ap*an (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) diperoleh hasil yang memuaskan, dengan rata-rata tingkat kesesuaian 96,42% di atas standar yang ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit [2].

Keterkaitan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikerjakan yaitu beberapa penelitian terdahulu menggunakan metode penyelesaian yang sama, yaitu *Fuzzy Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Fuzzy Servqual* dipilih karena kemampuannya dalam menangani ketidakpastian dan subjektivitas dalam penilaian kualitas layanan, yang sering kali muncul dalam konteks layanan kesehatan. Dengan pendekatan *fuzzy*, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas. Sementara itu, IPA digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan dan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien. Perbedaan penelitian yang sedang dikerjakan dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian, objek penelitian, dan *output* dari penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Parit Haji Husin II yang berlokasi di Komplek Pemda Jalur 2, Jl Parit H. Husin II, Bansir Darat, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Fokus penelitian ini adalah penilaian kualitas layanan di Puskesmas tersebut, sementara data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh dari survei kuesioner di

Puskesmas. Berdasarkan dari uraian permasalahan yang telah dijelaskan, maka dapat dibuat suatu penelitian dengan judul **"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Parit Haji Husin II dengan Metode *Fuzzy Servqual* (*SERVICE QUALITY*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka perumusan masalah ini adanya keluhan yang disampaikan pasien Puskesmas Parit Haji Husin II yaitu pada proses pendaftaran di Puskesmas sangat lama dengan waktu tunggu bisa lebih dari 2 jam, rak tempat penyimpanan rekam medis terlihat berantakan , petugas tidak selalu ada diruangan dan pasien merasa petugas tidak fokus untuk mengisi rekam medis pasien, serta adanya tempat parkir yang tidak rata sehingga menyulitkan saat memarkirkan kendaraan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual* (*Service Quality*) untuk mengidentifikasi atribut apa yang masih dirasa kurang pelayanannya, serta melakukan penempatan atribut apa yang menjadi rekomendasi perbaikan yang masuk kedalam kuadran 1 sebagai atribut yang harus diperhatikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah merupakan ruang lingkup yang membatasi agar cakupan penelitian tidak menyimpang dari pembahasan penelitian yang diinginkan. Asumsi sendiri merupakan landasan dugaan sementara dalam melakukan penelitian.

1.4.1 Batasan Masaslah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menargetkan kepada pasien minimal 1x pernah berobat di Puskesmas Parit Haji Husin II.
2. Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus – November 2024.

3. Penelitian ini menargetkan kuesioner hanya kepada orang dewasa serta orang tua pada poli umum dan pol gigi.

1.4.2 Asumsi

Adapun asumsi yang mendasar pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Paisen dianggap dapat dengan mudah memahami kuesioner dengan baik.
2. Selama penelitian berlangsung tidak ada perubahan manajemen Puskesmas.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan tata cara yang digunakan untuk penyelesaikan proposal penelitian yang terdiri dari lima bab dengan penguraian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran latar belakang yang menjelaskan secara singkat permasalahan kualitas pelayanan Puskesmas Parit Haji Husin II terkait dengan belum terpenuhinya standar mutu pelayanan yang dilaksanakan Puskesmas Parit Haji Husin II. Perumusan masalah mengacu pada pembahasan masalah yang mendasarinya. Tujuan penelitian adalah gambaran hasil akhir yang diharapkan dari proses penelitian. Batasan masalah merupakan beberapa batasan yang ditetapkan sebelum melakukan suatu penelitian agar lebih tepat sasaran. Asumsi memuat deskripsi penelitian untuk laporan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan topik permasalahan yang akan dikerjakan di dalam penelitian. Teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian analisis kualitas pelayanan yaitu meliputi observasi, wawancara, pengisian kuesioner, *Fuzzy-Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metodologi penelitian berupa pengumpulan data yaitu hasil wawancara dan pemberian kuesioner pada pasien, diagram hasil pengolahan data , dan hasil dari pengolahan data *Fuzzy Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana cara mengumpulkan dan menginterpretasikan data penelitian. Data kemudian dilakukan pengukuran menggunakan metode *Fuzzy Serice Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Kemudian dilakukan analisa yaitu pengumpulan data, *fuzzy*fikasi data, analisis *gap*, analisi kinerja dan perhitungan nilai kualitas pelayanan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berfungsi untuk merangkum keseluruhan penelitian dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil dan implikasi penelitian. Saran merupakan bagian penting karena memberikan arahan dan rekomendasi untuk pengembangan penelitian berikutnya.