USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI KLINIK BIDAN JUSTINA SIREGAR DENGAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Jurusan Teknik Industri

Oleh:

Ester Litha Martha Simare-Mare

NIM D1061211045



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ester Litha Martha Simare-Mare

NIM : D1061211045

Menyatakan bahwa dalam skirpsi yang berjudul "Usulan Perbaikan Layanan di Klinik Bidan Justina Siregar dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar pustaka.

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

Pontianak, 10 Maret 2025



Ester Litha Martha Simare-Mare

NIM. D106121104

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof.Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 739630, WA: +628215280907
E-mail: ft@untan.ac.id Website: http://teknik .untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

USULAN PERBAIKAN LAYANAN DI KLINIK BIDAN JUSTINA SIREGAR DENGAN METODE SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Jurusan Teknik Industri

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Ester Litha Martha Simare-Mare

NIM. D1061211045

Telah dipertahankan di depan Penguji Skripsi pada tanggal 10 Maret 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik

Susunan Pembimbing dan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbung Utama : Febri Prima, S.T., M.Sc
NIP. 199002282019031006

Dosen Pembimbing Kedua : Silvia Uslianti, S.T., M.T.
NIP. 197208311998022001

Dosen Penguji Utama : Dedi Wijayanto, S.T., M.T.
NIP 197908082008011005

Dosen Penguji Kedua : Noveicalistus H. Djanggu., S.T., M.T.
NIP 198311022008011002

Pontianak, 10 Maret 2025

Dekan

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

Pembimbing Utama,

Febri Prima, S.T., M.Sc
NIP. 199002282019031006

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Saya berterimakasih kepada diri saya sendiri karena telah mau untuk melawan rasa malas dan mau bersabar untuk terus belajar selama proses pengerjaan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Bapak dan Mama, kedua abang saya A. Simare-Mare dan E. Simare-Mare, dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi, dan memberikan dukungan moral maupun materi kepada saya. Skripsi ini juga saya persembahkan kepada teman-teman saya selama masa perkuliahan yang telah memberikan dukungan dan masukan selama proses pengerjaan skrispi ini, angel, betti, tiara, teman-teman grup kirim foto, dan teman-teman Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama dan memberikan banyak semangat dan dukungan.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan karunia-NYA sehingga penulis bisa menyelesaikan penysunan skripsi yang berjudul "Usulan Perbaikan Layanan di Klinik Bidan Justina Siregar dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)" dengan maksud sebagai salah satu persyaratan kurikulum sarjana S1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura

Banyak masukan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak yang didapatkan penulis selama penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak 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 Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan selaku penguji pendamping yang telah memberikan masukan dan perbaikan skripsi.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan selaku penguji utama yang telah memberikan masukan dan perbaikan skripsi.
4. Bapak Febri Prima, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi.
5. Ibu Silvia Uslianti, ST., M.T selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf akademik pada jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura yang telah membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan.
7. Pihak Klinik Swasta Justina Siregar yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan selama proses penelitian.

8. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, sehingga saran maupun kritik akan sangat diharapkan untuk perbaikan agar skripsi ini dapat memiliki nilai dan manfaat. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura, pihak Klinik Swasta Bidan Justina Siregar, dan pembaca khususnya untuk peneliti selanjutnya.

Pontianak, 10 Maret 2025

Penulis,



Ester Litha Martha Simare-Mare

NIM. D1061211045

ABSTRAK

Klinik bidan swasta Justina Siregar merupakan salah satu klinik swasta yang berlokasi di Kecamatan Ngabang, Kabupaten Landak yang telah berdiri sejak tahun 1995. Berdasarkan data historis rata-rata jumlah pasien menunjukkan penurunan dalam 5 tahun terakhir, kemudian terdapat beberapa keluhan pasien seperti lahan parkir klinik yang luas, aman dan nyaman, ketepatan jadwal buka dan tutup klinik, Kesiapan Ibu Bidan Justina Siregar dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai jadwal pelayanan, kesiapan tenaga medis untuk memfasilitasi pasien yang membutuhkan privasi saat menyampaikan keluhan, dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap layanan yang diberikan serta menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat menjadi dasar perbaikan, sedangkan metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 22 atribut. Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien dengan nilai *gap* negatif terendah berada pada atribut ke-4 bernilai -1,64 sehingga penelitian dilanjutkan dengan metode IPA. Penelitian menunjukkan terdapat 8 atribut dalam kuadran 1, 7 atribut dalam kuadran 2, 3 atribut dalam kuadran 3, dan 4 atribut dalam kuadran 4. Atribut yang termasuk dalam kuadran 1 menjadi prioritas perbaikan dan perlu diberikan usulan perbaikan. Adapun usulan perbaikan yang diberikan berupa penambahan fasilitas klinik, pembuatan SOP, dan pembuatan desain media.

Kata kunci: IPA, Klinik Bidan, Kualitas Pelayanan, Servqual

ABSTRACT

The private midwife clinic Justina Siregar is one of the private clinics located in Ngabang District, Landak Regency, and has been operating since 1995. Based on historical data, the average number of patients has shown a decline over the past five years. Additionally, several patient complaints have been identified, such as the need for a spacious, safe, and comfortable parking area, the accuracy of the clinic's opening and closing schedule, the readiness of Midwife Justina Siregar to provide services according to the designated schedule, and the preparedness of medical staff to facilitate patients who require privacy when expressing their concerns, among others. This study aims to identify the gap between patient perceptions and expectations regarding the services provided, as well as to determine the priority improvements needed to enhance service quality. The research employs the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance-Performance Analysis (IPA). The SERVQUAL method is used to measure the gap between patient perceptions and expectations of service quality, providing a basis for improvement. Meanwhile, the IPA method is used to identify attributes that should be prioritized for improvement. A total of 22 *attributes are analyzed in this study. The SERVQUAL analysis results indicate a gap between patient perceptions and expectations, with the lowest negative gap value found in the* 4*th attribute, scoring* -1.64*. Consequently, the study continues with the IPA method. The findings reveal that 8 attributes fall into Quadrant 1, 7 attributes into Quadrant* 2*,* 3 *attributes into Quadrant* 3*, and* 4 *attributes into Quadrant* 4*. Attributes in Quadrant 1 are deemed the highest priority for improvement, and recommendations for enhancement are provided. These recommendations include adding clinic facilities, developing standard operating procedures (SOPs), and designing media materials.*

Key Word: IPA, *midwifery clinic*, Servqual, *Service Quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK vii
ABSTRACT ..... *viii*
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR PERSAMAAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi 7
1.5 Sistematika Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Jasa 10
2.2 Kepuasan Pelanggan 11
2.3 Kualitas Pelayanan 14
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 15
2.5 Populasi dan Sampel 17
2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 18
2.7 *Service Quality* (Servqual) 20
2.8 *Importance Performance Analysis* (IPA) 23
2.9 Peneliti Terdahulu 25
2.10 Posisi Penelitian 31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34
3.1 Objek Penelitian 34
3.2 Alat dan Bahan Penelitian 34
3.3 *Flowchart* Penelitian 34

3.2.1 Studi Lapangan 35
3.2.2 Studi Literatur 36
3.2.3 Perumusan Masalah 36
3.2.4 Penentuan Tujuan Penelitian 36
3.2.5 Identifikasi Atribut Penelitian 37
3.2.6 Pembuatan Kuesioner Penelitian 38
3.2.7 Penentuan Jumlah Sampel 40
3.2.8 Pengumpulan Data 40
3.2.9 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 40
3.2.10 Pengolahan Data 45
3.2.11 Analisis Hasil dan Pembahasan 46
3.2.12 Kesimpulan dan Saran 46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Pengumpulan Data 47
4.1.1 Penyusunan Instrumen Penelitian 47
4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel 47
4.1.3 Karakteristik Responden 48
4.2 Pengolahan Data 51
4.2.1 Uji Validitas 52
4.2.2 Uji Reliabilitas 54
4.2.3 Perhitungan Rata-rata Tingkat Persepsi 56
4.2.4 Perhitungan Rata-rata Tingkat Harapan 57
4.2.5 Metode SERVQUAL 59
4.2.6 Metode IPA 61
4.3 Analisis Hasil dan Pembahasan 67
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden 67
4.3.2 Analisis Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan 69
4.3.3 Analisis Perhitungan Rata-rata Tingkat Persepsi 69
4.3.4 Analisis Metode SERVQUAL 70
4.3.5 Analisis Metode IPA 70
4.3.6 Usulan Perbaikan Kualitas Layanan 72
BAB V PENUTUP 80

5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran 80
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 26
Tabel 2.2 Posisi Penelitian 32
Tabel 3.1 Atribut kualitas pelayanan 37
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian 38
Tabel 4.1 Skala Likert 47
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur 48
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 50
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jarak tempuh 51
Tabel 4.6 Perhitungan r_{hitung} Tingkat Persepsi 52
Tabel 4.7 Perhitungan rhitung Tingkat harapan 53
Tabel 4.8 Uji Validitas Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi 54
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi 55
Tabel 4.10 Rekapitulasi Rata-rata Tingkat Persepsi 56
Tabel 4.11 Rekapitulasi Rata-rata Tingkat harapan 58
Tabel 4.12 Rekapitulasi Perhitungan Nilai *Gap* 59
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian 62
Tabel 4.14 Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi 64
Tabel 4.15 Rata-Rata Keseluruhan dari Semua Atribut 65
Tabel 4.16 Rekapitulasi Pemetaan Atribut pada Kuadran IPA 66
Tabel 4.17 Usulan Perbaikan Kualitas Layanan 73
Tabel 4.19 Kuesioner Tingkat Persepsi 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-Rata Jumlah Pasien 2
Gambar 1.2 Ruang Tunggu Klinik 3
Gambar 1.3 Ruang KIA 3
Gambar 2.1 Konsep Segitiga Jasa 11
Gambar 2.2 Proses Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan 12
Gambar 2.3 *Service Quality Model* 22
Gambar 2.4 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) 24
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 35
Gambar 3.3 *Variabel View* Uji Validitas 41
Gambar 3.4 *Analyze* 41
Gambar 3.5 *Bivariate Correlations* 42
Gambar 3.6 Hasil *Correlations* 42
Gambar 3.7 *Variabel View* Uji Reliabilitas 43
Gambar 3.8 *Reliability* 43
Gambar 3.9 *Reliability Analysis* 44
Gambar 3.10 *Reliability Analysis*: *Statistics* 44
Gambar 3.11 *Reliability Statistics* 44
Gambar 4.1 Diagram *Pie* Umur Responden 49
Gambar 4. 2 Diagram *Pie* Jenis Kelamin Responden 50
Gambar 4.3 Diagram *Pie* Pekerjaan Responden 50
Gambar 4.4 Diagram *Pie* Jarak Tempuh Responden 51
Gambar 4.5 Pemetaan Atribut pada Kuadran IPA 66
Gambar 4.6 *Design* Jadwal Jaga Petugas Medis 76
Gambar 4.7 Desain Media Informasi Layanan Pengaduan 79

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Penentuan Jumlah Sampel 18
Persamaan 2.2 Uji Validitas..... 19
Persamaan 2.3 Uji Reliabilitas..... 20
Persamaan 2.4 Rata-rata Nilai Persepsi 23
Persamaan 2.5 Rata-rata Nilai Harapan 23
Persamaan 2.6 *Service Quality*..... 23
Persamaan 3.1 Tingkat Kesesuaian 45
Persamaan 3.2 Rata-rata Tingkat Persepsi..... 46
Persamaan 3.3 Rata-rata Tingkat Harapan..... 46
Persamaan 3.4 Rata-rata Indikator Persepsi..... 46
Persamaan 3.5 Rata-rata Indikator Harapan..... 46

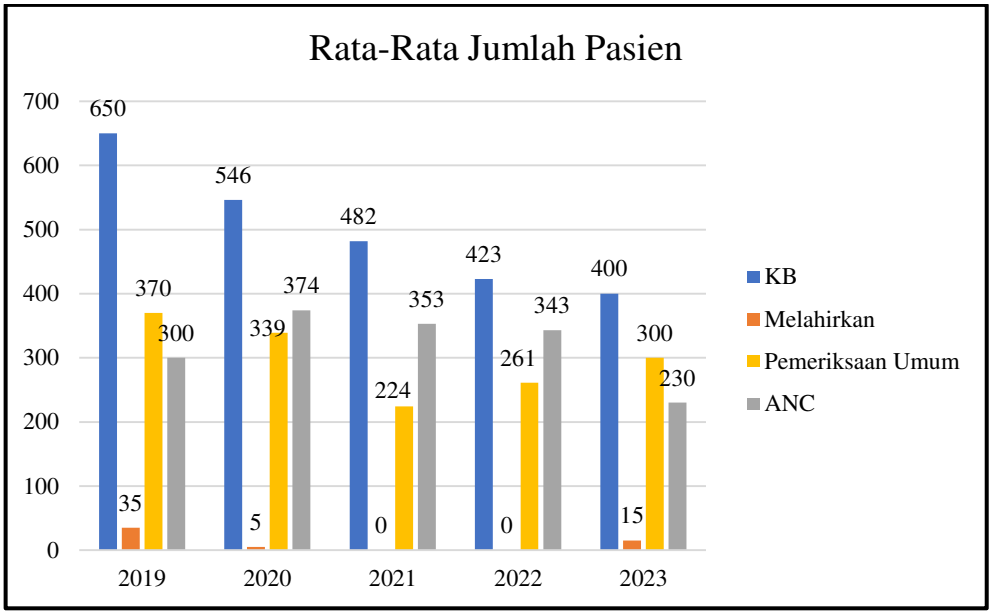
BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan klinik bidan swasta yang semakin ketat membuat tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Pasien tidak hanya mencari perawatan yang efektif, tetapi juga mengharapkan pelayanan dan pengalaman yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mulai dari menyediakan berbagai fasilitas hingga upaya peningkatan kualitas jasa. Kualitas jasa dapat ditingkatkan dengan mengetahui harapan pasien akan kualitas pelayanan yang diterima. Mengukur dan meningkatkan kepuasan pasien di klinik bidan swasta penting dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Persepsi pasien terhadap jasa pelayanan di klinik mencerminkan kepuasan akan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Klinik Bidan Swasta Justina Siregar berperan penting dalam menyediakan layanan Kesehatan Masyarakat. Klinik Bidan Swasta Justina Siregar merupakan salah satu klinik swasta yang berlokasi di Kecamatan Ngabang, Kabupaten Landak yang telah berdiri sejak tahun 1995. Klinik mulai beroperasi mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 21.00 dan melayani 24 jam pasien bersalin. Selain itu, klinik juga melayani berbagai layanan kesehatan seperti bersalin, perawatan pasca melahirkan, KB, *Antenatal Care* (ANC), pemeriksaan kesehatan umum, serta imunisasi. Klinik juga menyediakan fasilitas pelayanan rawat inap bagi pasien melahirkan dengan memiliki 2 kamar yang dapat menampung 4 orang pasien melahirkan, ruangan Verlos Kamer (VK), gudang penyimpanan obat-obatan, KIA, dan toilet bagi pasien. Pasien akan ditangani oleh 9 tenaga medis bidan yang wajib memiliki Surat Tanda Registrasi (STR). Tenaga medis memiliki tiga *shift* kerja, yaitu mulai pukul 07.00-15.00, pukul 15.00-22.00 dan 22.00-07.00.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Justina Siregar diketahui bahwa pasien di Klinik Swasta Bidan Justina Siregar menunjukkan penurunan jumlah pasien dalam beberapa tahun terakhir. Grafik penurunan jumlah pasien tahun 2019-2023 ditunjukkan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Rata-Rata Jumlah Pasien

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa tahun 2019 rata-rata jumlah pasien perbulan mencapai 1.335. Rata-rata jumlah pasien perbulan tahun 2020 menurun hingga hanya mencapai 1264, pada tahun 2021 rata-rata jumlah pasien perbulan menurun hingga hanya 1059, pada tahun 2022 rata-rata jumlah pasien 1027 dalam sebulan. Rata-rata jumlah pasien semakin menurun pada tahun 2023, pasien KB hanya mencapai 400 pasien, melahirkan mencapai 20, pemeriksaan umum mencapai 300, dan ANC mencapai 230 dalam sebulan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Klinik Swasta Bidan Justina Siregar terdapat beberapa keluhan pasien yang perlu dipertimbangkan untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Adapun keluhan-keluhan pasien mengenai pelayanan yang diberikan Klinik Swasta Bidan Justina Siregar adalah sebagai berikut.

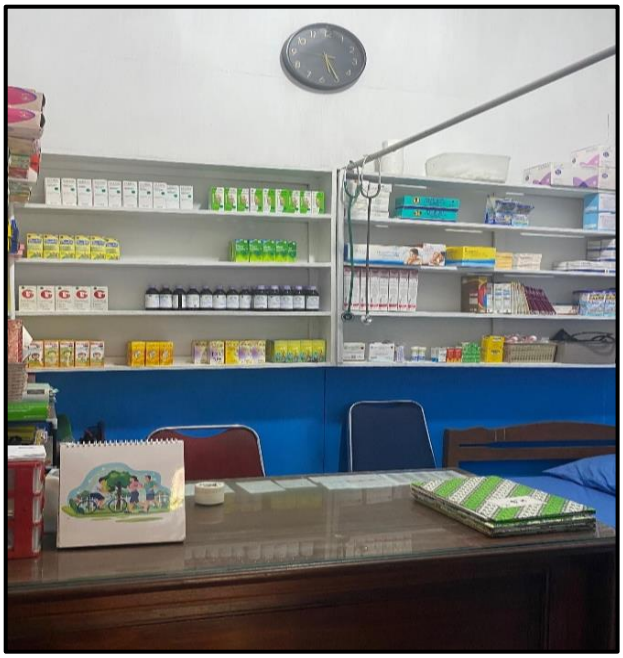
1. Bidan Justina hanya melayani pada pukul 18.00-21.00, sehingga pasien merasa kesulitan karna tidak dapat berkonsultasi setiap saat.
2. Belum tersedianya alat USG IV dimensi.
3. Tidak ada hiburan bagi pasien yang menunggu antrian.
4. Tidak tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda empat.
5. Ruang KIA yang terbuka membuat pasien merasa tidak memiliki privasi saat menyampaikan keluhan karena khawatir didengar oleh pasien lain yang sedang menunggu.

6. Klinik terkadang sudah tidak menerima pasien untuk berobat padahal belum jam tutup klinik.
7. Kurangnya kompetensi tenaga medis dalam prosedur pemberian suntikan, sehingga membuat pasien mengeluh adanya rasa tidak nyaman.
8. Tenaga medis tidak selalu berada di tempat.
9. Tenaga medis tidak selalu ramah dikarenakan sedang dalam kondisi emosional yang tidak stabil.

Adapun kondisi eksisting ruang tunggu dan ruang KIA Klinik Swasta Bidan Justina Siregar dapat dilihat pada gambar 1.1 dan gambar 1.2.



Gambar 1.2 Ruang Tunggu Klinik



Gambar 1.3 Ruang KIA

Keluhan-keluhan diatas membuktikan bahwa Klinik Swasta Bidan Justina Siregar masih belum dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pasien sehingga menyebabkan jumlah pasien setiap tahunnya menurun. Jumlah pasien yang tinggi pada tahun 2015 disebabkan oleh belum banyaknya klinik bidan yang ada di wilayah Ngabang. Seiring bertambahnya tahun maka semakin banyak pula klinik bidan dan klinik dokter yang buka. Klinik Swasta Bidan Justina Siregar harus mengikuti perkembangan zaman agar membangun reputasi klinik dan terus bersaing dengan klinik-klinik yang ada. Pihak klinik harus mengetahui hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan keberhasilan klinik, tetapi juga dapat berkontribusi terhadap reputasi dan daya saing klinik. Apabila kepuasan pasien tidak terpenuhi maka dapat mengakibatkan pasien menjadi beralih ke klinik lain sehingga klinik kehilangan pelanggan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin menurunnya jumlah pasien Klinik Swasta Bidan Justina Siregar. Beberapa keluhan diatas membuat pasien kurang nyaman sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Pengukuran kualitas pelayanan perlu untuk dilakukan untuk mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dan pertahankan, sehingga dapat memberikan usulan perbaikan dan menentukan prioritas perbaikan terhadap pelayanan dengan optimal. Klinik bidan swasta Justina Siregar yang telah berdiri selama 30 tahun ini belum pernah melakukan survei kepuasan pasien sehingga belum diketahui apakah pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan klinik atau tidak.

Berdasarkan permasalahan diatas maka untuk menyelesaikan permasalahan pada Klinik Swasta Bidan Justina Siregar dapat digunakan metode *service quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada. Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan membandingkan harapan dan persepsi pasien akan kualitas pelayanan. Kemudian metode IPA digunakan untuk menganalisis atribut yang dianggap penting dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Atribut-atribut akan diklasifikasikan berdasarkan prioritasnya untuk dilakukan peningkatan kinerja, mempertahankan, atau mengalokasikan sumber daya. Hasil dari penelitian in diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi klinik dalam menentukan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas pengukuran kualitas diberbagai sektor. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam penelitian ini dilakukan oleh Permana, dkk mengenai usulan perbaikan kualitas jasa kesehatan Klinik Medika Antapani dengan menggunakan model kano dan *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil pengolahan data menggunakan metode kano didapatkan bahwa 11 atribut dikategorikan *must be*, 6 atribut dikategorikan *one dimensional*, dan 3 atribut dikategorikan *attractive*. Kemudian permasalahan diidentifikasi dengan menggunakan servqual untuk mendefinisikan kesenjangan. Berdasarkan pengolahan data diketahui bahwa *gap* terbesar terdapat pada dimensi *reability* dengan nilai *gap* -1,85. Hasil pengolahan data menggunakan metode kano dan servqual menghasilkan usulan perbaikan terhadap 15 atribut dan 1 atribut yang harus ditingkatkan [1].

Penelitian yang membahas analisis peningkatan kualitas pelayanan Klinik Pratama Harapan Bunda menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan oleh Wijaya, dkk. Hasil analisis *gap* menunjukkan dimensi *reability* pada atribut REL5 merupakan *gap* dengan nilai negatif terbesar yaitu -1,913 dan rata-rata *gap* kualitas layanan yaitu -0,218. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan konsumen belum sesuai dengan persepsi konsumen. Kemudian hasil analisis metode IPA menunjukkan terdapat dua atribut yang menjadi prioritas tinggi untuk dilakukan perbaikan, 16 atribut yang harus dipertahankan kinerjanya karena telah sesuai dengan persepsi konsumen, 3 atribut yang menjaadi prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan, dan empat atribut yang dinilai berlebihan [2].

Penelitian yang membahas analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode servqual dan triz studi kasus Puskesmas Parit Haji Husin II Kec. Pontianak Tenggara dilakukan oleh Wulandari, dkk. Hasil pengolahan data metode servqual terdapat 14 atribut yang bernilai positif dan 6 bernilai negatif. Dimensi *assurance* merupakan dimensi dengan nilai *gap* terrbesar yaitu -0,56. Kemudian hasil pengolahan data dengan metode triz didapatkan enam usulan perbaikan yang dapat diberikan terhadap enam atribut yang memiliki nilai servqual lebih kecil [3].

Penelitian yang membahas peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSIA Nabasa dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan oleh Manurung, dkk. Hasil perhitungan nilai *gap* menunjukkan 9 atribut bernilai positif dan 27 atribut bernilai negatif. Dimensi *assurance* merupakan dimensi dengan nilai *gap negatif* terbesar yaitu -1,55. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan RSIA nabasa belum berjalan dengan baik dan perlu dilakukan perbaikan. Kemudian hasil pengolahan data menggunakan metode IPA diketahui terdapat Sembilan atribut yang menjadi prioritas tinggi untuk dilakukan perbaikan [4].

Penelitian yang membahas analisis kepuasan kualitas dan rancangan perbaikan pelayanan jasa kesehatan dilakukan oleh Sugiharta, dkk. Penelitian mengenai kepuasan kualitas dan merancang perbaikan pelayanan kesehatan dilakukan pada RSUD X. Hasil pengolahan data metode servqual menunjukkan bahwa rata-rata *gap* bernilai -1,053. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSUD X masih belum sesuai dengan harapan pasien. Kemudian hasil pengolahan data dengan metode IPA mengahasilkan 5 atribut yang dikategorikan sebagai prioritas tinggi untuk dilakukan perbaikan, 6 atribut yang dikategorikan harus dipertahankan kualitasnya, 3 atribut yang dikategorikan sebagai prioritas rendah, dan 4 atribut yang dikategorikan berlebihan [5].

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu objek penelitian, tempat penelitian, dan atribut penelitian. Kualitas pelayanan bidan di Klinik Swasta Bidan Justina Siregar menjadi objek penelitian ini, tempat penelitian Klinik Swasta Bidan Justina Siregar di Jalan Bardan Nadi, Ngabang, Kecamatan Ngabang, Kabupaten Landak, Kalimantan barat. Atribut penelitian yang diukur sebanyak 24 atribut. Penelitian ini menggunakan metode servqual yang diintegrasikan dengan metode IPA sehingga diperoleh *gap* antara persepsi dan harapan pasien dan diperoleh urutan prioritas perbaikan dari tiap atribut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan pada penelitian ini yaitu, adanya penurunan jumlah pasien KB, melahirkan, pemeriksaan umum, dan ANC

di Klinik Swasta Bidan Justina Siregar dan terdapat beberapa keluhan pasien terhadap kualitas layanan klinik. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum mampu untuk memenuhi harapan pasien sehingga terjadi penurunan pasien. Perbaikan kualitas layanan perlu dilakukan karena sejak berdirinya klinik belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien. Perbaikan kualitas dilakukan dengan menganalisis atribut-atribut kepuasan pasien yang menjadi prioritas perbaikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Swasta Bidan Justina Siregar dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat menjadi dasar perbaikan, sedangkan metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan, atribut yang harus dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah, dan atribut yang dianggap tidak diperlukan oleh pasien.

1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Adapun pembatas masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden penelitian merupakan pasien yang pernah menerima layanan di Klinik Swasta Bidan Justina Siregar minimal 2 kali.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan pada bulan Februari 2025.
3. Penelitian hanya terbatas pada tahap pemberian rekomendasi dan tidak mencakup tahap implementasi.

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden paham dan mengerti dari setiap pertanyaan kuesioner.
2. Responden sehat secara jasmani dan rohani dalam mengisi kuesioner.
3. Tidak terjadi perbaikan kualitas pelayanan pada Klinik Bidan Justina Siregar selama penelitian berlangsung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebuah metode penyelesaian proposal yang yang digunakan untuk menyampaikan informasi secara terorganisir dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan dalam sebuah proposal penelitian ini yang terdiri dari lima bab adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang terdiri atas uraian mengenai latar belakang dikakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dan menjadi dasar dalam penelitian antara lain definisi jasa, kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), peneliti terdahulu, dan posisi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi objek penelitian yaitu kepuasan pasien Klinik Swasta Bidan Justina Siregar dan yang menjadi subjek adalah pasien yang telah menggunakan jasa minimal 2 kali, alat dan bahan penelitian, dan tahapan sistematis berupa langkah-langkah yang digunakan untuk menyelsaikan maslalah penelitian juga terdapat pada bab ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan kuesioner yang digunakan untuk mengambil data yang disebarkan kepada pasien Klinik Swasta Bidan Justina Siregar, data-data yang telah dikumpulkan selama melakukan penelitian. Data tersebut akan diolah untuk mengetahui harapan pasien akan kualitas pelayanan dan persepsi pasien dengan menggunakan metode Servqual dan menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan metode IPA. Kemudian, dilakukan analisis untuk menghasilkan usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak klinik.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terkahir dari penelitian ini. Kesimpulan merupakan jawaban dari perumusan masalah selama melakukan penelitian, hasil pengolahan data, dan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh peneliti. Saran merupakan rekomendasi yang ditujukan untuk penelitian selaanjutnya di Klinik terkait.