

# TINGKAT KINERJA DAN KESESUAIAN KEPENTINGAN PADA PELAYANAN DI KLINIK PDC SEMARANG BERDASARKAN MODEL IPA

Cindy Natalia<sup>1</sup>, A. Rohendi<sup>2</sup>, Mira Veranita<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, cinnatalia@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, arohendi@ars.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, mirave2198@gmail.com

## ABSTRAK

Masukan dari pasien sangat penting dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memuaskan di klinik gigi PDC Semarang. Beberapa kritik dari pasien seperti keterlambatan waktu pelayanan pasien, kebersihan toilet, dan tempat parkir yang tidak memadai mempengaruhi kualitas pelayanan klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prioritas kepentingan dan kinerja pada pelayanan serta strategi yang dapat dilakukan untuk perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian yaitu deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan berupa *observational* dengan desain studi *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang berobat ke klinik gigi PDC Semarang bulan Agustus 2023. Jumlah sampel sebanyak 50 pasien. Pengambilan data menggunakan kuesioner kemudian diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan diperoleh hasil bahwa ada kesenjangan antara kinerja dan tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas layanan di klinik gigi PDC Semarang. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan kepentingan yang diinginkan pasien. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah klinik dilengkapi dengan perangkat dan peralatan medis yang memadai strateginya dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana kelengkapan alat medis secara berkala. Atribut yang perlu dipertahankan yaitu staf klinik bertatabusana sesuai dan memiliki penampilan yang baik, lokasi klinik nyaman dan mudah diakses. Atribut yang mendapatkan prioritas rendah untuk perbaikan yaitu tata letak dan design klinik memudahkan pasien untuk mengakses layanan. Atribut yang dapat diabaikan adalah tentang pasien diberitahu tentang batas waktu untuk memberikan dan melengkapinya pelayanan.

**Kata Kunci :** Kinerja, Kepuasan Pasien, Klinik PDC Semarang, Metode IPA

## ABSTRACT

*Patient feedback is very important in order to provide satisfactory health services at PDC Dental Clinic Semarang. Some criticisms from patients such as delays in patient service time, toilet cleanliness, and inadequate parking lots affect the quality of clinic services. This study aims to analyze the priority of importance and performance on services and strategies that can be done for improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The research type is quantitative descriptive, employing an observational method with a cross-sectional study design. The study population was patients who sought treatment at the PDC Semarang dental clinic in August 2023. The sample size was 50 patients. Data collection using a questionnaire and then processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method and obtained the results that there is a gap between the performance and the level of patient interest in the quality of service at the PDC Semarang dental clinic. So it can be concluded that patient satisfaction has not been fully achieved in accordance with the interests of the patient. The attribute that is the top priority to be improved is that the clinic is equipped with adequate medical devices and equipment, the strategy is to improve the quality of medical equipment facilities and infrastructure on a regular basis. Attributes that need to be maintained are clinic staff in appropriate clothing and have a good appearance, the location of the clinic is convenient and easily accessible. Attribute that get low priority for improvement is the layout and design of the clinic making it easier for patients to*

*access services. Attribute that can be ignored is about the patient is informed about the time limit for providing and completing services.*

**Keywords:**

## PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan di Indonesia merupakan tempat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Fasilitas kesehatan di Indonesia terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama, fasilitas kesehatan tingkat sekunder, dan fasilitas kesehatan tingkat tersier. Fasilitas tingkat pertama terdiri atas puskesmas, klinik pratama/klinik utama, dan praktek dokter pribadi. Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia (Ratnasari & Puspani, 2019).

Kotler dalam Panjaitan & Yuliati (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan, keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Tuntutan yang tinggi dari pelanggan terhadap bidang kesehatan mengakibatkan penyelenggara sektor kesehatan harus mengejar perubahan yang ada dengan meningkatkan kualitas pelayanan ke pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan pengukuran dan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang baik menjadi harapan pasien-pasien. Dengan memenuhi harapan-harapan pasien artinya performa klinik pun meningkat (Akmal et al., 2022). Masukan yang diberikan oleh pasien sangatlah penting dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memuaskan di klinik gigi PDC Semarang. Dengan terwujudnya tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja klinik gigi PDC cenderung membawa pasien kembali berobat ke klinik gigi PDC Semarang. Namun, jika harapan dan kenyataan dari kinerja klinik belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan menyebabkan sebuah GAP (kesenjangan).

Pasien di klinik gigi PDC semakin hari semakin meningkat, namun pada bulan Maret 2023 terdapat beberapa laporan masukan dari pasien kepada pihak klinik, melalui kotak kritik dan saran yang diletakan di ruangan tunggu dan juga melalui feedback melalui Whatsapp. Saat dilakukan evaluasi dengan seluruh tim klinik, masukan dan saran ini menjadi pokok bahasan untuk menjadi bahan diskusi dan pembenahan. Beberapa masukan dan kritik dari pasien di klinik gigi PDC Semarang antara lain keterlambatan waktu pelayanan dari pasien ke pasien, kebersihan toilet, dan tempat parkir yang tidak memadai. Dengan beberapa masukan dari pasien ini timbulkan suatu keinginan untuk melakukan penilaian secara objektif terhadap pelayanan di klinik gigi PDC Semarang. Untuk mengetahui apakah masih ada hal-hal lain yang menjadi harapan dari pasien yang belum tercapai selama ini.

Fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh Masyarakat Indonesia. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik nomor 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Untuk mengetahui sebuah klinik sudah sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan, diperlukan penelitian seperti yang akan dilakukan di klinik gigi PDC Semarang. Penelitian ini ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja (*performance*) yang diberikan oleh klinik gigi PDC Semarang selama ini, apakah sudah sesuai dengan kepentingan (*importance*) yang diharapkan oleh pelanggan dalam hal ini

adalah pasien yang berobat ke klinik gigi PDC Semarang.

### KAJIAN LITERATUR

#### Kinerja Pelayanan Kesehatan di Klinik

Menurut Widyatmojo et al., (2023) kinerja adalah perwujudan suatu hasil kerja yang dicapai oleh suatu pekerjaan atau tugas yang ada selama periode waktu tertentu. Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas, termasuk klinik, menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Kinerja pelayanan kesehatan mencerminkan sejauh mana sebuah klinik dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi pasien dan masyarakat. Indikator kinerja klinik meliputi waktu tunggu, waktu pelayanan, kualitas pelayanan, efisiensi, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kinerja yang baik pada klinik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan dan keberlanjutan klinik itu sendiri. Selain faktor adanya karyawan yang membantu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi, kinerja dari karyawan itu sendiri juga dapat menjadi salah satu faktor yang membantu keberhasilan suatu perusahaan ataupun organisasi. Pada dasarnya kinerja karyawan menitikberatkan kepada apa yang dihasilkan (*output*) dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau manfaat apa yang diperoleh (*outcome*). Oleh karena itu, kinerja merupakan sebuah proses yang mengubah *input* menjadi *output* (dari apa yang telah dihasilkan oleh kinerja itu sendiri) (Moehariono, 2012).

Pengukuran kinerja adalah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

#### Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut (Yulfikasari et al., 2018), Pengalaman pelanggan (pasien) dengan layanan

berkualitas dapat dirangkum dalam lima dimensi kualitas (kualitas layanan), yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif. Jika jasa yang dibayangkan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas dari pelayanan tergantung pada besarnya kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya secara konsisten (Lestari, 2018).

#### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA memiliki 2 dimensi, yaitu X dan Y. Kepuasan konsumen (*performance*) digambarkan dalam sumbu X, sedangkan sumbu Y menggambarkan tingkat kepentingan (*importance*). Matriks ini bermanfaat sebagai pedoman untuk mengalokasikan sumber daya terbatas pada bidang yang spesifik, sehingga perbaikan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya.

Penentuan strategi dilakukan berdasarkan letak atribut dalam 4 kuadran:

a) Kuadran 1:

Yaitu wilayah yang berisi atribut yang dianggap penting oleh responden namun atribut ini belum sesuai harapan sehingga tingkat kepuasan rendah dan harus ditingkatkan. Organisasi harus melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut kuadran ini akan meningkat.

b) Kuadran 2

Yaitu wilayah berisi atribut yang dianggap penting oleh responden dan sudah sesuai dengan yang diharapkan

sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan karena seluruh atribut membuat pelayanan bernilai lebih bagi responden.

- c) Kuadran 3  
Yaitu wilayah dengan atribut yang dianggap kurang penting dan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut dalam kuadran ini dapat kurang diprioritaskan karena pengaruhnya kecil terhadap manfaat dan kepuasan responden.
- d) Kuadran 4  
Yaitu wilayah berisi atribut yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi dirasakan sudah cukup memuaskan dan atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan.

#### METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif eksploratif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan utama dari metodologi ini ialah menjelaskan suatu masalah dengan menghasilkan suatu generalisasi. Penelitian ini berupa studi analitik dengan desain studi *cross sectional*. Kemudian jenis penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Tujuan yang terdapat pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di klinik gigi PDC Semarang. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di klinik gigi PDC Semarang di bulan Agustus 2023 yang berjumlah 100 pasien, sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 pasien. Instrumen yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis uji Analisis data yang dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### HASIL PENELITIAN

##### Hasil Kesenjangan

Hasil perhitungan kesenjangan yang biasa disebut (gap) dilampirkan dalam tabel 4.1 didapatkan hasil kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas layanan di klinik gigi PDC Semarang. Berikut merupakan hasil

perhitungan kesenjangan masing-masing variabel.

Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Kesenjangan

K	X	Y	X-Y
1	4,32	4,38	-0,06
2	4,36	4,6	-0,24
3	4,22	4,46	-0,24
4	4,34	4,72	-0,38
5	4,60	4,72	-0,12
6	4,46	4,68	-0,22
7	4,28	4,8	-0,52
8	4,34	4,64	-0,30
9	4,44	4,76	-0,32
10	4,38	4,68	-0,30
11	4,36	4,6	-0,24
12	4,58	4,64	-0,06
13	4,34	4,56	-0,22
14	4,52	4,62	-0,10
15	4,46	4,64	-0,18
16	4,46	4,6	-0,14
17	4,54	4,66	-0,12
18	4,42	4,52	-0,10
19	4,42	4,58	-0,16
20	4,52	4,66	-0,14
21	4,42	4,72	-0,30
22	4,46	4,62	-0,16
23	4,44	4,48	-0,04
24	4,36	4,62	-0,26
25	4,48	4,72	-0,24
26	4,42	4,66	-0,24
27	4,46	4,74	-0,28
Rata-rata	4,42	4,63	-0,21

##### Hasil Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian adalah kesesuaian antara tingkat kenyataan dan tingkat kepentingan dari pasien klinik gigi PDC Semarang yang disajikan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Kesesuaian

K	X	Y	Tki	Prioritas
1	4,32	4,38	98,63%	3

2	4,36	4,6	94,78%	17
3	4,22	4,52	93,36%	24
4	4,34	4,72	91,95%	26
5	4,60	4,72	97,46%	6
6	4,46	4,68	95,30%	13
7	4,28	4,8	89,17%	27
8	4,34	4,64	93,53%	23
9	4,44	4,76	93,28%	25
10	4,38	4,68	93,59%	22
11	4,36	4,6	94,78%	17
12	4,58	4,64	98,71%	2
13	4,34	4,56	95,18%	14
14	4,52	4,62	97,84%	4
15	4,46	4,64	96,12%	12
16	4,46	4,6	96,96%	9
17	4,54	4,66	97,42%	7
18	4,42	4,52	97,79%	5
19	4,42	4,58	96,51%	11
20	4,52	4,66	97,00%	8
21	4,42	4,72	93,64%	21
22	4,46	4,62	96,54%	10
23	4,44	4,48	99,11%	1
24	4,36	4,62	94,37%	19
25	4,48	4,72	94,92%	15
26	4,42	4,66	94,85%	16
27	4,46	4,74	94,09%	20
Rata-rata	4,42	4,63	95,41%	

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi (kenyataan) dengan skor yang diharapkan (kepentingan). Pengukuran tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan indikator-indikator setiap variabel yang akan direkomendasikan untuk perbaikan dan indikator mana yang perlu dipertahankan.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan terdiri atas 3, yaitu:

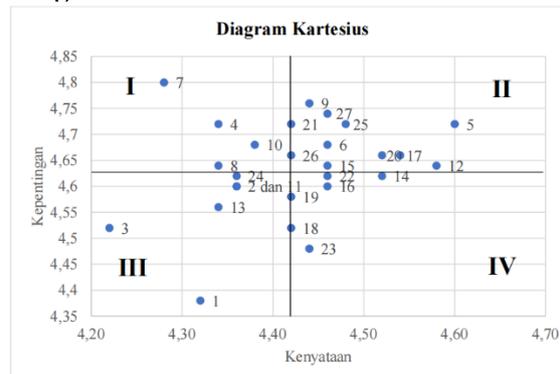
- Tingkat kesesuaian pelanggan >100% berarti kualitas pelayanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan sangat memuaskan.
- Tingkat kesesuaian pelanggan =100% berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh

pelanggan dan pelayanan telah memuaskan.

- Tingkat kesesuaian pelanggan <100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan.

Atribut-atribut dengan tingkat kesesuaian dari yang tertinggi hingga terendah, yang menunjukkan bahwa atribut X23 memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 99,11%, sementara atribut X7 memiliki tingkat kesesuaian terendah sebesar 89,17%. Namun, semua atribut memiliki tingkat kesesuaian kurang dari 100%, yang menunjukkan bahwa pelayanan di klinik gigi PDC Semarang masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien dan masih ada perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

#### Diagram Kartesius



Gambar 4.1 Grafik Hasil Metode Importance Performance Analysis

#### PEMBAHASAN

Tingkat kinerja klinik gigi yang dirasakan pasien sangatlah penting, apakah tingkat kinerja yang diberikan klinik sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pasien atau belum sesuai, hal tersebut dapat mempengaruhi *feedback* dari pasien berupa respon pasien. Pasien yang puas dengan kinerja klinik cenderung bersikap mau bekerja sama dan cenderung akan menyelesaikan perawatannya dengan baik sesuai dengan arahan dokter dan staf klinik dan cenderung akan kembali ke klinik jika ada masalah gigi dan mulut lagi di kemudian hari dibanding dengan pasien yang punya respon kurang puas dengan kinerja klinik.

Penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan kuesioner kepada pasien klinik gigi PDC Semarang, kuesioner ini menilai 27 TERS yang menunjukkan apakah ada nilai

kesenjangan atribut dibawah 1 dan tingkat kesesuaian yang masih kurang dari 100% yang secara langsung dapat menggambarkan apakah klinik ini sudah memenuhi, mendekati atau belum memenuhi kesesuaian antara kenyataan kinerja yang dirasakan pasien terhadap tingkat kepentingan yang diharapkan pasien. Kuesioner ini dibagi menjadi 5 bagian yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keselamatan (*safety*), dan empati (*emphaty*). Pada hasil yang di dapatkan nilai terendah dari kenyataan yang dirasakan pasien terjadi pada atribut nomor 7 yaitu tentang klinik bersih dan nyaman, dengan nilai 4,28 dari nilai tertinggi 5. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih belum cukup puas sepenuhnya tentang atribut ini. Saat di teliti dari kuesioner yang mengisi kurang puas soal atribut ini ternyata bertepatan dengan keadaan toilet yang sedang bermasalah dan SDM staff klinik yang bertugas sedang berhalangan selama beberapa hari. Oleh sebab itu beberapa pasien mengisi atribu ini di skala yang termasuk tidak puas. Dapat dilihat dari observasi pada sampel penelitian ini pasien rata-rata 72% bergender wanita yang jika menggunakan kamar mandi sangat mengutamakan kebersihan yang mengisi bahwa atribut ini kebersihan sangatlah penting, namun mengisi di skala sangat kurang puas untuk atribut kebersihan dan kenyamanan klinik.

- Kuadran I

Atribut yang masuk dalam kuadran I merupakan prioritas utama dimana pelayanan klinik dianggap penting namun pada kenyataannya dianggap tidak memuaskan. Atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama adalah sebagai berikut:

- X4 : Klinik dilengkapi dengan perangkat dan peralata medis yang memadai.
- X7 : Klinik bersih dan nyaman.
- X8 : Staf klinik berkomitmen memberikan pelayanan tepat waktu.
- X10 : Layanan klinik benar sejak awal.
- X21 : Staf medis memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien.

X26 : Staf klinik segera menanggapi semua kebutuhan pasien.

- Kuadran II

Atribut yang masuk dalam kuadran II dianggap sangat penting dan pada kenyataannya pelayanan yang ada sudah dianggap memuaskan sehingga perlu dipertahankan. Atribut- atribut yang perlu dipertahankan tingkat kinerjanya adalah sebagai berikut:

- X5 : Staf klinik bertatabusana sesuai dan memiliki penampilan yang baik.
- X6 : Lokasi klinik nyaman dan mudah diakses.
- X9 : Staf klinik menyelesaikan masalah pasien dan menjawab pertanyaan dengan baik.
- X12 : Staf klinik sopan.
- X15 : Pekerja klinik sangat membantu dan bersimpati dengan pasien.
- X17 : Tim medis ramah dan menyenangkan.
- X20 : Saya merasa aman ketika berhadapan dengan staf klinik.
- X25 : Staf klinik segera menanggapi pertanyaan dan keluhan.
- X27 : Berkas dan catatan medis akurat.

- Kuadran III

Atribut yang masuk dalam kuadran III dianggap sebagai prioritas rendah, dimana pelayanan klinik dianggap tidak begitu penting dan pada kenyataannya kinerja klinik kurang memuaskan. Berikut adalah atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini:

- X1 : Tata letak dan design klinik memudahkan pasien untuk mengakses layanan.
- X2 : Kesiapan tiap bagian klinik membantu respon cepat terhadap permintaan pasien.
- X3 : Fasilitas klinik, ruang tunggu, dan koridor memadai dan sesuai untuk layanan.
- X11 : Layanan dasar yang diperlukan pasien tersedia di klinik.
- X13 : Staf klinik memantau perkembangan penyakit.
- X18 : Perawatan dan waktu yang dialokasikan klinik cocok untuk pasien.

- X19 : Staf klinik akran dan mengetahui kebutuhan pasien.  
X24 : Saya bisa menaruh kepercayaan penuh pada staf klinik.

• Kuadran IV

Atribut yang masuk dalam kuadran IV dianggap berlebihan karena atribut ini tidak terlalu penting bagi pasien namun kinerja yang ada memuaskan. Berikut adalah atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini:

- X14 : Staf klinik menangani informasi pasien secara rahasia.  
X16 : Minat pasien berobat menjadi yang terdepan.  
X22 : Staf klinik selalu siap bekerja sama dengan pasien.  
X23 : Pasien diberitahu tentang batas waktu untuk memberikan dan melengkapi pelayanan.

**PENUTUP**

Hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) mendapatkan adanya kesenjangan (*gap*) antara kenyataan yang diterima pasien dan tingkat kepentingan yang diharapkan pasien belum memenuhi hal yang dianggap penting oleh pasien dan pelayanan yang ada belum memuaskan.

Dari hasil IPA yang dibagi menjadi 4 kuadran, kuadran I merupakan prioritas utama untuk diperbaiki karena dianggap penting namun belum dirasakan puas oleh pasien, dilanjutkan ke kuadran IV yang dianggap tidak terlalu penting namun pasien sudah merasa puas untuk kuadran ini cukup dipertahankan dan konsentrasi bisa dialokasikan untuk perbaikan kuadran I. Kemudian atribut yang masuk dalam kuadran II dan III perlu dipertahankan kualitasnya. Beberapa atribut yang masuk dalam kuadran I dan strategi perbaikan yang dapat dilakukan klinik gigi PDC Semarang yaitu atribut pertama klinik dilengkapi dengan perangkat dan peralatan medis yang memadai strateginya dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana kelengkapan alat medis secara berkala, atribut kedua klinik bersih dan nyaman strateginya dengan meningkatkan kebersihan dan kontrol standar kebersihan yang lebih baik, atribut ketiga staf klinik

berkomitmen memberikan pelayanan tepat waktu strateginya dengan merekrut jumlah staf tenaga medis dan administrasi untuk menyeimbangkan kebutuhan pelayanan maksimal, atribut keempat layanan klinik benar sejak awal, atribut kelima staf medis memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pasien, dan atribut keenam staf klinik segera menanggapi semua kebutuhan pasien strateginya dengan memberikan pelatihan dan *training* secara berkala untuk peningkatan pelayanan bagi seluruh staf di klinik gigi PDC Semarang.

**REFERENSI**

- Akmal, D.Z., Helwen Heri, & Agus Seswandi. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru. *JURNAL KOMUNITAS SAINS MANAJEMEN*, 1.
- Kotler, P. et al. (2012). *Manajemen pemasaran Perspektif Asia* (1st ed., Vol. 2). Andy.
- Moehersono. (2012). *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. In *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol. 11, Issue 2). [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/MENKES/PER/I/2011. (n.d.).
- Ratnasari, I., & Puspani, N. S. (2019). *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis*.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*. Andi offset.
- Widyatmojo, H., Rohendi, A., Wahyudi, B., Sakit, R., & Karawang, P. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan pada Klinik Demam RS Primaya Karawang. In *Jurnal Manajemen Rumah Sakit* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmrs>
- Yulfikasari, Muchlis, N., Arman, & Samsualam. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap DI Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare. vol 1 no 3(3)*, 11.

**BIODATA PENULIS**

Cindy Natalia, wanita yang lahir pada tanggal 25 Desember 1993 ini merupakan seorang dokter gigi, yang berdomisili di Semarang, Jawa Tengah dan melakukan praktek di klinik gigi milik pribadi. Penulis merupakan lulusan profesi kedokteran gigi dari Universitas Trisakti pada tahun 2018. Setelah menyelesaikan pendidikan, Penulis memiliki pengalaman bekerja di beberapa klinik bersama pada tahun 2018. Lalu pada tahun 2019 memulai untuk membuka praktek pribadi. Saat ini penulis memiliki kesibukan praktek, mengurus bisnis F&B, serta sedang menempuh pendidikan S-2 magister manajemen konsentrasi rumah sakit di ARS University Bandung.