

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
KARTINI KALIREJO DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

**Lusi Triyesti Handayani
2019112189**

ABSTRAK

Kepuasan menjadi salah satu masalah yang paling dominan pada setiap perusahaan yang bergerak pada bidang kesehatan, tetapi banyak proses untuk memenuhi suatu kepuasan pasien tersebut tidaklah mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kartini Kalirejo, mengingat penilaian setiap anggota terhadap kepuasan atas layanan berbeda-beda. Oleh karena itu, Rumah Sakit Kartini harus dapat melakukan perubahan secara cepat. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, populasi dalam penelitian adalah pasien yang sedang atau pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Kartini Kalirejo dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Rumah Sakit Kartini Kalirejo didapatkan hasil sebesar 83,78% dimana pasien merasa sangat puas atas layanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Kartini Kalirejo. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 3 atribut yang perlu diprioritaskan terlebih dahulu yaitu : Rumah Sakit memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman WC yang nyaman, air bersih, tenaga profesional (dokter, perawat, staf atau karyawan) berpenampilan rapi dan bersih, serta dokter memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, IPA, CSI

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION AT
KARTINI KALIREJO HOSPITAL USING
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

**Lusi Triyesti Handayani
2019112189**

ABSTRACT

Satisfaction is one of the most dominant problems in every company engaged in the health sector, but many processes to fulfill a patient's satisfaction are not easy. This study aims to determine the level of patient satisfaction at Kartini Kalirejo Hospital, considering that each member's assessment of satisfaction with services varies. Therefore, Kartini Hospital must be able to make changes quickly. Data collection in this study used a questionnaire, the population in the study were patients who were or had been undergoing treatment at Kartini Kalirejo Hospital with a total sample of 100 respondents. The method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) method at Kartini Kalirejo Hospital obtained a result of 83.78% where the patient was very satisfied with the services provided by Kartini Kalirejo Hospital. Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, there are 3 attributes that need to be prioritized first, namely: The hospital has a clean waiting room, comfortable toilets, clean water, professional staff (doctors, nurses, staff or employees) have a neat and clean appearance, and doctors provide services based on patient needs.

Keywords: Patient Satisfaction, IPA, CSI