



Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method (Case Study: UPT Puskesmas Stabat Lama)

Prameli N. M Sinaga^{1*}, Arnah Ritonga²
Fakultas MIPA, Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Prameli N. M Sinaga pramelinatalia@mhs.unimed.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Patient Satisfaction, Wilcoxon Signed Stage Test

Received : 12 September

Revised : 15 October

Accepted: 20 November

©2022 Sinaga, Ritonga: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The Importance Performance Analysis (IPA) method functions as a method to measure and determine patient satisfaction that is considered important by patients and received by patients and prioritizes improving service quality. The use of IPA at UPT Stabat Lama Health Center is to measure the satisfaction of services received by patients. There are 5 dimensions used in this study, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study has 30 valid attributes that are asked of patients. Based on the quadrant analysis, 2 attributes were obtained that needed improvement from the Stabat Lama Health Center UPT. The Wilcoxon Marked Level Test serves to identify differences in the quality of service expected by patients and in reality. Based on these results it was concluded that there was a high difference between the quality of service expected by the patient and the reality, which was 6.292.

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : UPT Puskesmas Stabat Lama)

Prameli N. M Sinaga^{1*}, Arnah Ritonga²

Fakultas MIPA, Universitas Negeri Medan

Corresponding Author: Prameli N. M Sinaga pramelinatalia@mhs.unimed.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon

Received : 12 September

Revised : 15 October

Accepted: 20 November

©2022 Sinaga, Ritonga: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Metode Importance Performance Analysis (IPA) berfungsi sebagai suatu metode untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pasien yang dianggap penting oleh pasien dan yang diterima oleh pasien serta memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan. Penggunaan IPA di UPT Puskesmas Stabat Lama ialah untuk mengukur kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien. Terdapat 5 dimensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini memiliki 30 atribut valid yang ditanyakan kepada pasien. Berdasarkan analisis kuadran, diperoleh 2 atribut yang membutuhkan perbaikan dari UPT Puskesmas Stabat Lama. Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon berfungsi untuk mengidentifikasi adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kenyataannya. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa ada perbedaan yang tinggi antara kualitas pelayanan harapan pasien dengan kenyataannya yakni sebesar 6,292.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak setiap orang yang wajib dihormati, diperhatikan, serta dijamin oleh negara. Kesehatan juga ialah salah satu aspek krusial dalam menilai taraf kesejahteraan suatu bangsa, selain bidang ekonomi, sosial serta politik. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat 1, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Tingkat kesehatan warga di suatu negara ditentukan oleh ketersediaan fasilitas kesehatan. Puskesmas ialah suatu institusi kesehatan yang berperan sebagai fasilitator aktivitas kesehatan warga serta kesehatan perorangan tingkatan awal dengan mengutamakan upaya promotif serta preventif, untuk memperoleh tingkat kesehatan warga yang setinggi - tingginya di ruang lingkup puskesmas tersebut.

Puskesmas memiliki peranan penting dalam menciptakan Kecamatan Sehat dengan melaksanakan kebijakan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakatnya. Kepmenkes No. 75 Tahun 2014 menyatakan peningkatan mutu (akreditasi) pelayanan pada puskesmas wajib diperbaharui secara rutin minimal 3 tahun sekali (Langkat 2020). Akreditasi merupakan suatu dorongan bagi Puskesmas untuk secara bertahap dan berkesinambungan membangun sistem pemerintahan yang lebih baik melalui perbaikan tata kelola dan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut (Rangkuti 2017), pelayanan prima ialah layanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pengembangan mutu (kualitas pelayanan) erat kaitannya daengan penilaian ataupun kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan pasien didefinisikan selaku respon pelanggan terhadap diskrepansi antara tingkatan kepentingan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Sehingga pelayanan yang memuaskan akan memicu peningkatan jumlah pasien ke puskesmas setempat. Sehingga tiap Puskesmas berupaya maksimal memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mencapai tingkatan akreditasi yang lebih baik.

Terdapat 2 metode yang dapat digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan, yakni metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berbagai riset terdahulu yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) antara lain (Lingga 2021). Dalam riset ini, memakai 5 dimensi dengan 25 atribut untuk menganalisis dan mengukur kepuasan nasabah yang memakai jasa Bank Tabungan Negeri KCP Simalingkar Medan. Lalu, pada penelitian (Prasetya 2019), menggunakan 5 dimensi dengan 20 atribut untuk menganalisis dan mengukur kepuasan mahasiswa S1 Kimia Stambuk Tahun 2018 yang memakai jasa Laboratorium Ilmu Dasar dan Alam (LIDA) USU.

UPT Puskesmas Stabat Lama adalah satu dari puskesmas yang berada di Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara. Puskesmas ini menaungi sebanyak 14 desa dengan jumlah populasi sebanyak 42.535 jiwa penduduk serta memiliki petugas tenaga medis maupun dokter yang sesuai dengan ahlinya masing - masing. UPT Puskesmas Stabat Lama juga memiliki sarana kesehatan lainnya yang sudah memadai berupa alat transportasi, ruang

tunggu pasien, apotik, dll. Kunjungan pasien ke puskesmas tersebut mengalami penurunan dikarenakan adanya beberapa keluhan berkaitan pemberian pelayanan kepada pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Stabat Lama.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien, mengukur dan menganalisis kepuasan pasien menggunakan metode IPA, serta menganalisis atribut yang memerlukan perbaikan pelayanan pada UPT Puskesmas Stabat Lama.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh tipe pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima pelayanan ataupun pengamalan dari peraturan perundang - undangan. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik ialah salah satu wujud upaya negara mencukupi kebutuhan pokok serta hak- hak sipil tiap warga negara yakni berupa benda, jasa, serta pelayanan administrasi. Pengelompokan tipe pelayanan publik didasarkan pada karakteristik dan sifat aktivitas jasa yang dihasilkan ialah pelayanan administrasi, benda serta jasa.

Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau lembaga kemasyarakatan. Menurut PP No 47 Tahun 2016 Fasilitas Kesehatan terbagi beberapa jenis meliputi: (a) tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, (b) puskesmas, (c) klinik, (d) rumah sakit, (e) apotek, (f) unit transfusi darah, (g) laboratorium kesehatan, (h) optik, (i) fasilitas kesehatan untuk kepentingan hukum, dan (j) fasilitas kesehatan tradisional.

Konsep Puskesmas

Menurut Kepmenkes No 75 Tahun 2014 menyimpulkan bahwa, Puskesmas adalah institusi pelaksanaan program kesehatan masyarakat setempat dengan memprioritaskan tindakan promotif dan preventif, untuk memperoleh tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi - tingginya di ruang lingkup kerja puskesmas tersebut. Puskesmas bertugas melakukan prosedur kesehatan untuk meraih tujuan dalam pembangunan kesehatan di bidang kegiatannya dalam rangka merealisasikan "Kecamatan Sehat".

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah fungsi dari tingkat relatif dari kenyataan yang diharapkan dan diterima. Kepuasan pasien merupakan prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan (Nababan dkk. 2020). Kepuasan pasien sering dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu badan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memuaskan pengguna jasa (layanan). Ada dua faktor utama yang mempengaruhi (menentukan) kualitas pelayanan. Yaitu

pelayanan yang diharapkan pengguna jasa (*expected service*) dan pelayanan yang diterima pengguna jasa (*perceived service*). Jika pelayanan yang diterima pengguna jasa sesuai dengan harapan pengguna jasa, maka kualitas jasa tergolong baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergolong tidak memuaskan dan tidak memuaskan.

Pada Metode *Service Quality* (SERVQUAL) kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al (1990), yaitu meliputi:

1. Bukti fisik (*tangibles*), terkait dengan penampilan objek layanan, peralatan/fasilitas, sumber daya manusia (SDM), dan bahan komunikasi yang digunakan dalam proses pemberian layanan.
2. Reliabilitas/kehandalan (*reliability*), mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk akurat dan akurat sehingga pengguna layanan dapat mengandalkannya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), mengacu pada kemauan dan keinginan penyedia layanan untuk memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan.
4. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan kemampuan/pemahaman dan sikap sopan dari staf pelayanan dalam memberikan keyakinan kepada pengguna pelayanan bahwa penyedia pelayanan memberikan pelayanan yang terbaik. Dimensi assurance memiliki 4 subdimensi, yaitu *competence*, *credibility*, *courtesy*, dan *security*.
5. Empati/kepedulian (*emphaty*), mengacu pada pemahaman penyedia layanan dan memperhatikan kebutuhan konsumen. Dimensi *emphaty* memiliki tiga subdimensi, yaitu *access*, *communication*, dan *understanding customer*. (Algifari 2019)

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut (Sugiyono 2021), populasi adalah sekelompok subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu yang ditetapkan sebagai bahan penelitian untuk menarik kesimpulan. Populasi dalam survei ini adalah masyarakat pengguna jasa UPT Puskesmas Stabat Lama.

Sampel

Menurut (Sugiyono 2021), sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik suatu populasi yang mewakili populasi tersebut. Menurut (Arikunto 2019), sampel merupakan perwakilan dari populasi yang diteliti. Dengan demikian, disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi umum yang mempunyai karakteristik yang sesuai dalam permasalahan penelitian.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel atau *sampling method* merupakan suatu teknik untuk memperoleh sampel yang representatif menurut populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini merupakan *non-probability sampling* atau metode pengambilan sampel yg mencegah setiap anggota populasi sebagai anggota sampel yakni menggunakan metode *accidental sampling*.

Metode *accidental sampling* ialah teknik pengambilan sampel dengan cara spontanitas, maksudnya ialah siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta memiliki karakteristik yang relevan dijadikan sebagai sampel atau responden dalam penelitian.

Rumus yang dipakai untuk mengambil sampel (responden) menggunakan teknik Slovin ialah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- n : Banyaknya responden
- N : Banyaknya anggota populasi
- E : Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) (Algifari 2019)

Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang dimanfaatkan untuk mengukur persepsi, sikap, atau pendapat individu atau kelompok tentang suatu peristiwa atau fenomena sosial. Skala likert menggunakan dua bentuk pertanyaan yakni: bentuk pertanyaan positif yang menilai skala positif dan bentuk pertanyaan negatif yang menilai skala negatif. Pertanyaan positif diberi nilai 5, 4, 3, 2, dan 1 poin. Sedangkan pertanyaan negatif diberi nilai 1, 2, 3, 4, dan 5. (Pranatawijaya dkk. 2019)

Uji Validitas Data

Uji validitas diperlukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diajukan dapat mencerminkan parameter yang perlu diukur. Validitas adalah pengukuran yang bertujuan untuk menunjukkan validitas atau kesalahan suatu instrumen. Uji validitas berlaku dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka butir pernyataan dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid, dengan tingkat signifikansi 5%. Rumus Uji Validitas:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y) - (\sum X_i)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots(2)$$

Keterangan:

- n : Jumlah responden
- X_i : Skor variabel ke - i (jawaban responden)
- Y : Skor total dari variabel untuk responden ke - n
- i : Jumlah variabel pernyataan (1,2,3,...,i) (Siregar 2018)

Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat pengukuran tersebut dalam proses pengumpulan data penelitian. Instrumen dapat dikatakan *reliable* ketika nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$. (Laricha dkk. 2017). Adapun rumus Uji Reliabilitas ialah sebagai berikut:

- a) Menghitung nilai varian setiap butir pernyataan

$$s_i^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n} \dots\dots(3)$$

b) Menghitung total nilai varian pernyataan

$$\sum_{i=1}^n s_i^2 = s_1^2 + s_2^2 + s_3^2 + \dots + s_n^2 \dots\dots(4)$$

c) Menghitung nilai varian total kepentingan

$$s_i^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}}{n} \dots\dots(5)$$

d) Menghitung nilai reliabilitas

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right) \dots\dots(6)$$

Keterangan:

- r : Reliabilitas instrumen
- k : Jumlah butir pernyataan
- i : Jumlah variabel pernyataan 1, 2, 3, ..., 30
- $\sum s^2$: Jumlah varian pernyataan
- s_i^2 : Jumlah varian total pernyataan

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James memperkenalkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali pada tahun 1977. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan model multi-atribut dan dapat digunakan sebagai salah satu ukuran yang paling umum digunakan untuk mengukur, mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan diharapkan serta memprioritaskan peningkatan kualitas produk maupun jasa yang dikenal dengan "*quadrant analysis*". Tujuan utama IPA adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut - atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing - masing (Tannady 2018). Berikut ini ialah rumus untuk menghitung menggunakan metode IPA menurut Martilla dan James:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots (7)$$

Keterangan:

- Tk_i : Tingkat kesesuaian responden
- X_i : Skor penilaian kepuasan pelayanan
- Y_i : Skor penilaian kepentingan (harapan responden)
- i : Indeks (1, 2, 3, ..., n) (Sembiring dkk. 2017)

Rumus yang digunakan untuk menentukan posisi rata-rata skor kepuasan pasien dan posisi rata-rata skor minat pasien dalam suatu kuadran menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K} \quad \dots\dots(8)$$

Keterangan:

\bar{X} : Rata - rata dari rata - rata skor tingkat kepuasan pelayanan

\bar{Y} : Rata - rata dari rata - rata skor tingkat kepentingan

$\sum X_i$: Jumlah rata - rata skor tingkat kepuasan pelayanan

$\sum Y_i$: Jumlah rata - rata skor tingkat kepentingan

K : Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan kepentingan

Indeks kepuasan konsumen yang diperoleh dari rata - rata skor yang diberikan responden pada setiap pertanyaan dapat dinyatakan dengan pernyataan dari sangat memuaskan hingga sangat tidak memuaskan dengan menggunakan kriteria pada tabel berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Konsumen (IKP)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKP	Kualitas Pelayanan
1	1,00 - 1,79	Sangat Tidak Memuaskan
2	1,80 - 2,59	Tidak Memuaskan
3	2,60 - 3,39	Cukup Memuaskan
4	3,40 - 4,19	Memuaskan
5	4,20 - 5,00	Sangat Memuaskan

(Alfigari 2019)

Berikut merupakan kuadran yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

\bar{Y} Kepentingan

\bar{Y} \bar{Y}	Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
	Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan
	\bar{X}	\bar{X} Kepuasan

Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Keterangan:

- i. Kuadra A : Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan

yang memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanana ini menjad prioritas utama untuk diperbaiki (*Concentrate Here*)

- ii. Kuadran B : Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan (*Keep Up The Good Work*)
- iii. Kuadran C : Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan dan perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah (*Low Priority*)
- iv. Kuadran D : Dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan, tetapi perusahaan atau penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih (*Possible Overkill*)

Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon (*Wilcoxon Signed Rank Test*)

Uji jenjang bertandaWilcoxon (*Wilcoxon Signed Rank Test*) digunakan untuk melakukan pengujian statistik terhadap perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pasien/penggunan pelayanan (*Importance*) dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien/pengguna pelayanan (*Performance*).

Penarikan kesimpulan menggunakan hipotesis:

H_0 : Tidak terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

H_1 : Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Rumus untuk menentukan nilai Z_{hitung} dalam pengujian statistik menggunakan Uji *WilcoxonSigned Rank* adalah sebagai berikut:

Dalam distribusi sampling nilai T diketahui:

$$E(T) = \frac{n'(n'+1)}{4} \dots\dots(9)$$

$$\sigma_T = \sqrt{\frac{n'(n'+1)(2n'+1)}{24}} \dots\dots(10)$$

Dengan menggunakan nilai Z yakni:

$$Z = \frac{T - E(T)}{\sigma_T} \dots\dots(11)$$

Keterangan:

$E(T)$: Ekspektasi (nilai harapan)

Z : Nilai statistik Z

n' : Banyaknya responden, tidak termasuk nol.

σ_T : Standar deviasi

T : Jumlah jenjang bertanda positif/negatif terkecil (Gio dan Suyanto 2017)
Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis nol (H_0) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Z hitung absolut lebih besar daripada nilai Z tabel ($Z_{hitung} > Z_{tabel}$), maka keputusan pengujian ialah menolak hipotesis nol (H_0), berarti menerima (H_1) didefenisikan bahwa ada perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.
- b. Jika nilai Z hitung absolut lebih kecil daripada nilai Z tabel ($Z_{hitung} < Z_{tabel}$), maka keputusan pengujian ialah menerima hipotesis nol (H_0), berarti menolak (H_1) didefenisikan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

METODOLOGI

Metode pada penelitian ini adalah penelitian terapan dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa angket/kuesioner, wawancara kepada pasien yang menggunakan pelayanan kesehata di UPT Puskesmas Stabat Lama. Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi 2 variabel, yakni: variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas dalam menentukan tingkat kepuasan pasien yakni, bukti fisik / *tangible* (X_1), kehandalan / *reliability* (X_2), daya tanggap / *responsiveness* (X_3), jaminan / *assurance* (X_4), dan empati / *emphaty* (X_5). Serta variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien (Y).

Adapun langkah-langkah yang digunakan pada penelitian ini adalah:

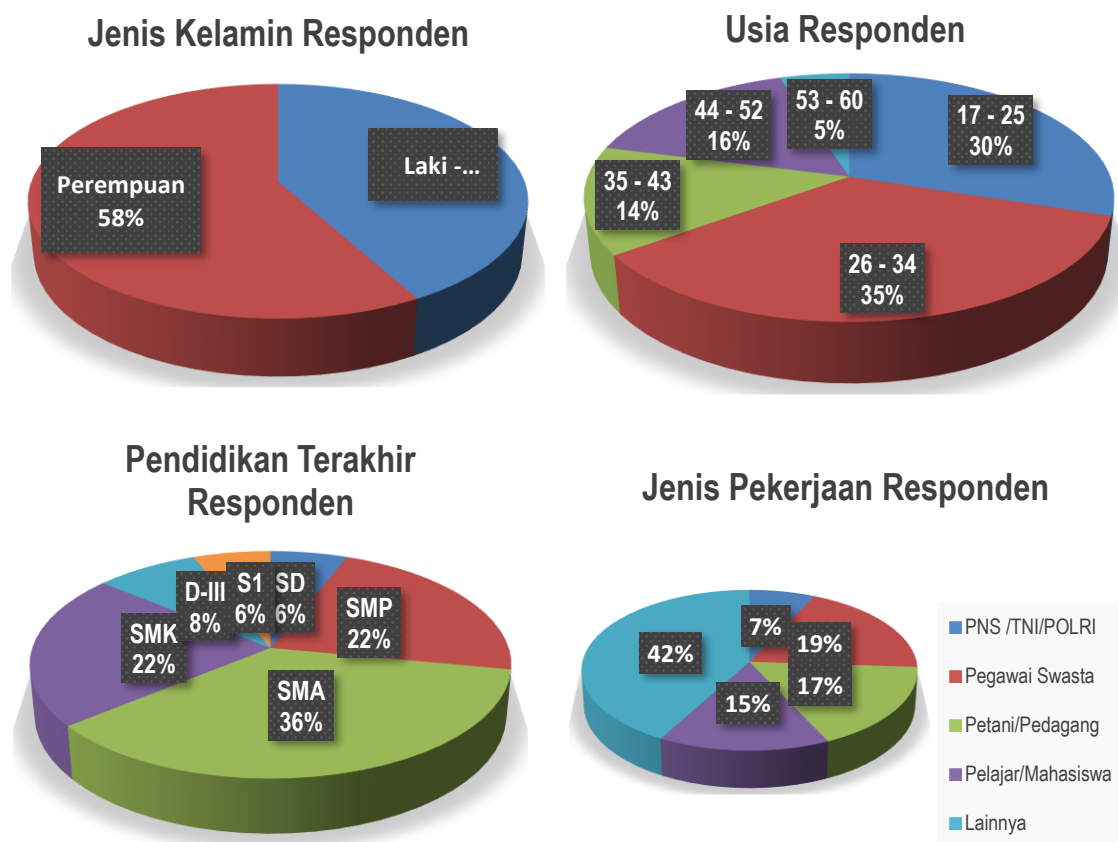
1. Melakukan Studi Kasus
2. Pengumpulan Data
 - (a) Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin
 - (b) Pembuatan kuisisioner menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (atribut) yakni bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*Emphaty*)
 - (c) Pembagian kuisisioner kepada pasien UPT Puskesmas Stabat Lama
 - (d) Penentuan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta jenis pekerjaan
3. Melakukan Uji Validitas dan Reabilitas Data Penelitian
4. Pengolahan Data Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
 - i. Menghitung nilai mean tingkat pelaksanaan pelayanan serta mean tingkat kepentingan (harapan)
 - ii. Menghitung nilai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan pelayanan dan kepentingan

- iii. Pembuatan analisis kuadran (*quadrant analysis*)
5. Melakukan Uji statistik dengan metode Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon untuk mengidentifikasi adanya perbedaan antara kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dengan kepentingan yang diharapkan oleh pasien.
6. Penarikan kesimpulan dan saran dari hasil perhitungan yang telah diperoleh.

HASIL PENELITIAN

Banyak Data & Karakteristik Responden

Dengan melakukan perhitungan berdasarkan persamaan (1), maka diperoleh sampel sebanyak 100 responden untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Stabat Lama. Adapun karakteristik responden ialah sebagai berikut:



Gambar 2. Karakteristik Responden

Uji Validitas Data

Untuk hasil perhitungan Uji Validitas data pada penelitian tersebut termuat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Uji Validitas Data Kepuasan Pelayanan dan Kepentingan Responden

No	Kepuasan Pelayanan (r_{hitung})	Kepentingan (r_{hitung})	(r_{tabel})	Kesimpulan
1	0,38	0,50	0,1966	Valid
2	0,50	0,65	0,1966	Valid
3	0,51	0,57	0,1966	Valid
4	0,46	0,54	0,1966	Valid
5	0,62	0,47	0,1966	Valid
6	0,60	0,64	0,1966	Valid
7	0,54	0,63	0,1966	Valid
8	0,56	0,51	0,1966	Valid
9	0,60	0,63	0,1966	Valid
10	0,57	0,64	0,1966	Valid
11	0,50	0,61	0,1966	Valid
12	0,66	0,74	0,1966	Valid
13	0,63	0,56	0,1966	Valid
14	0,59	0,47	0,1966	Valid
15	0,64	0,57	0,1966	Valid
16	0,68	0,45	0,1966	Valid
17	0,71	0,74	0,1966	Valid
18	0,61	0,62	0,1966	Valid
19	0,58	0,60	0,1966	Valid
20	0,62	0,63	0,1966	Valid
21	0,70	0,66	0,1966	Valid
22	0,58	0,57	0,1966	Valid
23	0,73	0,59	0,1966	Valid
24	0,65	0,45	0,1966	Valid
25	0,68	0,39	0,1966	Valid
26	0,74	0,63	0,1966	Valid
27	0,70	0,50	0,1966	Valid
28	0,60	0,58	0,1966	Valid
29	0,71	0,59	0,1966	Valid
30	0,63	0,51	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian tersebut dinyatakan valid.

Uji Reabilitas Data

Setelah melakukan perhitungan berdasarkan persamaan (3), (4), (5), dan (6) maka diperoleh kesimpulan seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Uji Reliabilitas Data Responden

	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Pelayanan	0,95
Kepentingan	0,94

Data suatu penelitian akan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$. Sehingga berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil analisis data pada penelitian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, maka diperoleh hasil pada tabel berikut:

Tabel 4. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, Dan Kesesuaian Berdasarkan 5 Dimensi Penelitian

No	Dimensi	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3615	3809	94,89%
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	2304	2457	93,96%
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1839	1953	94,24%
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1492	1670	89,54%
5	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	1969	2072	92,06%
Total		11159	11961	92,94%

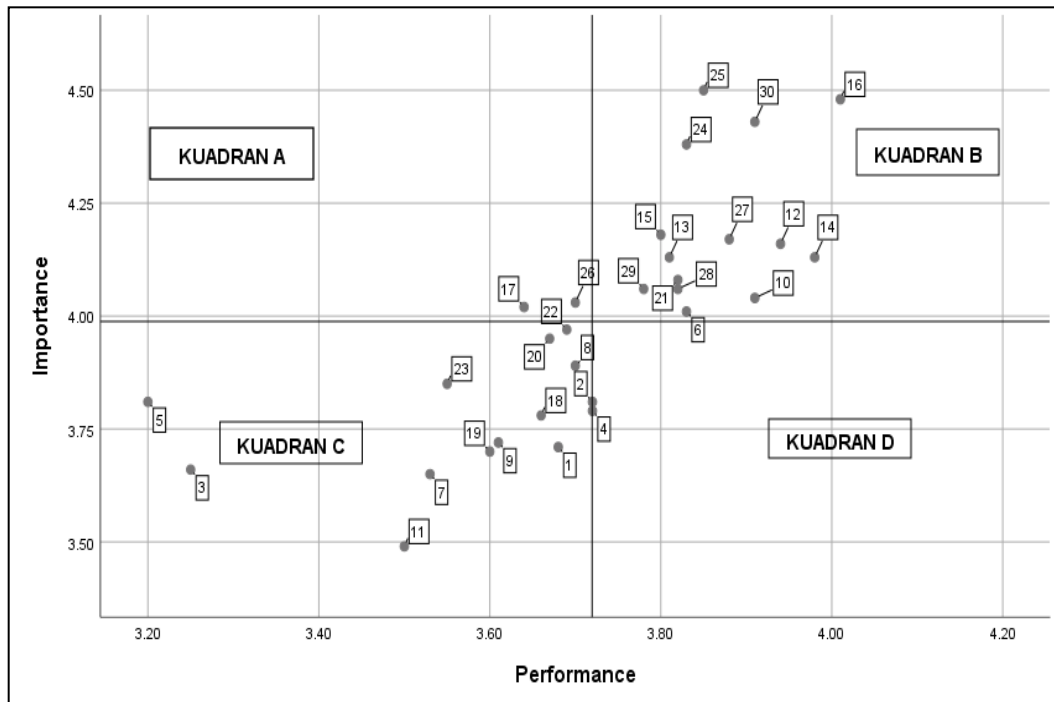
Sebelum melakukan analisis kuadran (*quadrant analysis*) terlebih dahulu mencari tingkat kesesuaian antara kepuasan pelayanan dan harapan dari 30 atribut yang termuat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, Dan Kesesuaian Berdasarkan Seluruh Atribut Penelitian

No	Dimensi	Atribut	Rerata Kepuasan (\bar{X})	Rerata Kepentingan (\bar{Y})	Tingkat Kesesuaian (Tk_i)
1	A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	A1	3,68	3,71	99,19%
		A2	3,72	3,81	97,64%
		A3	3,25	3,66	88,80%
		A4	3,72	3,79	98,15%
		A5	3,20	3,81	83,99%
		A6	3,83	4,01	95,51%
		A7	3,53	3,65	96,71%
		A8	3,70	3,89	95,12%

		A9	3,61	3,72	97,04%
		A10	3,91	4,04	96,78%
2	B. Kehandalan (Reliability)	B1	3,50	3,49	100%
		B2	3,94	4,16	94,71%
		B3	3,81	4,13	92,25%
		B4	3,98	4,13	96,37%
		B5	3,80	4,18	90,91%
		B6	4,01	4,48	89,51%
3	C. Daya Tanggap (Responsivemess)	C1	3,64	4,02	90,55%
		C2	3,66	3,78	96,83%
		C3	3,60	3,70	97,30%
		C4	3,67	3,95	92,91%
		C5	3,82	4,08	93,63%
4	D. Jaminan (Assurance)	D1	3,69	3,97	92,95%
		D2	3,55	3,85	92,21%
		D3	3,83	4,38	87,44%
		D4	3,85	4,50	85,56%
5	E. Kepedulian (Emphaty)	E1	3,70	4,03	91,81%
		E2	3,88	4,17	93,05%
		E3	3,82	4,06	94,09%
		E4	3,78	4,06	93,10%
		E5	3,91	4,43	88,26%
Rata - Rata Total			3,72	3,99	93,42%

Berikut ini merupakan diagram (kuadran) hasil analisis kuadran berdasarkan perhitungan nilai tingkat kepuasan pelayanan dan tingkat kepentingan responden untuk setiap atribut/pernyataan yang diberikan kepada masyarakat (pasien):



Gambar 3. Kuadran Tingkat Kepuasan Pelayanan dan Kepentingan Masyarakat (Pasien)

Gambar 3 menunjukkan terdapat 4 kuadran yakni, Kuadran A, B, C, dan D. Adapun penjelasan atribut - atribut yang termasuk dalam masing - masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang tinggi, namun kualitas pelayanan rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diadakannya perbaikan mutu pelayanan.

a. C1 = Ketersediaan dan kesigapan dokter atau petugas setiap saat sebesar 90,55%

b. E1 = Petugas puskesmas penuh perhatian dan sabar dalam melayani pasien sebesar 91,81%

2. Kuadran B menunjukkan atribut - atribut yang tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan yang tinggi sehingga pasien merasakan kepuasan. Sehingga pihak puskesmas wajib mempertahankan kualitas pelayanan berdasarkan atribut yang termuat pada Kuadran B ini.

a. A6 = Memiliki ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien sebesar 95,51%

b. A10 = Ketersediaan vaksin *Covid -19* sebesar 96,78%

c. B2 = Keterampilan dan kemampuan petugas puskesmas (khususnya para dokter) dalam memberikan pelayanan kepada pasien sebesar 94,71%

d. B3 = Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas puskesmas dalam melayani pasien sebesar 92,25%

e. B4 = Petugas puskesmas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien sebesar 96,37%

f. B5 = Petugas puskesmas berusaha mengenal dan memahami kebutuhan / keluhan pasien sebesar 90,91%

- g. B6 = Petugas puskesmas melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien sebesar 89,51%
 - h. C5 = Kemudahan pasien dalam memperoleh obat dan vaksin sesuai dengan keluhan pasien sebesar 93,63%
 - i. D3 = Petugas puskesmas dapat menjelaskan berbagai pertanyaan yang ditanyakan pasien dengan baik dan tepat sebesar 87,44%
 - j. D4 = Petugas puskesmas menjamin kebenaran atas resep obat yang diberikan sesuai dengan diagnosa pasien sebesar 85,56%
 - k. E2 = Setiap keluhan pasien selalu ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas puskesmas sebesar 93,05%
 - l. E3 = Petugas puskesmas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien sebesar 94,09%
 - m. E4 = Petugas puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat sebesar 88,26%
 - n. E5 = Pelayanan yang profesional, ramah, sigap, dan tanggap dari petugas puskesmas dalam membantu kesembuhan pasien sebesar 93,42%
3. Kuadran C menunjukkan atribut - atribut yang tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingannya bernilai rendah. Atribut yang termasuk pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pasien, sehingga atribut tersebut tidak diperlukan adanya perbaikan (prioritas rendah).
- a. A1 = Letak puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat sebesar 99,19%
 - b. A3 = Ketersediaan dan kebersihan fasilitas puskesmas seperti poli, ruang rawat inap, dan toilet sebesar 88,80%
 - c. A5 = Ketersediaan ruang rawat inap pasien yang memadai sebesar 83,99%
 - d. A7 = Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman sebesar 96,71%
 - e. A8 = Ketersediaan mobil *Ambulance* sebesar 95,12%
 - f. A9 = Ketersediaan posko satuan petugas *Covid -19* sebesar 97,04%
 - g. B1 = Akses menuju dan menggunakan fasilitas puskesmas mudah dan terarah sebesar 100%
 - h. C2 = Ketersediaan dan kesigapan satgas *Covid - 19* dalam menangani keluhan pasien sebesar 96,83%
 - i. C3 = Petugas puskesmas memberitahu para pasien kapan akan dilayani sebesar 97,30%
 - j. C4 = Petugas puskesmas menunjukkan kesigapan dalam menanggapi keluhan pasien sebesar 92,91%
 - k. D1 = UPT Puskesmas Stabat Lama menjamin kesembuhan dan kepuasan para pasien sebesar 93,63%
 - l. D2 = Petugas puskesmas dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien sebesar 92,21%
4. Kuadran D menunjukkan atribut - atribut yang tingkat kepentingannya bernilai rendah, sedangkan tingkat kualitas pelayanan yang tinggi sehingga dalam pelaksanaan atribut ini dianggap terlalu berlebihan sedangkan pasien menganggap kurang penting.
- a. A2 = Kebersihan dan kenyamanan di puskesmas sebesar 97,64%

b. A4 = Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai sebesar 98,15%

Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon (Wilcoxon Signed Rank Test)

Uji jenjang bertanda Wilcoxon (Wilcoxon Signed Rank Test) digunakan untuk melakukan pengujian statistik terhadap perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pasien/penggunaan pelayanan (*Importance*) dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien/pengguna pelayanan (*Performance*). Di bawah ini merupakan tabel hasil Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon yakni:

Tabel 6. Uji *Wilcoxon Signed Rank* Pada Seluruh Atribut Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Stabat Lama

Dimensi	Atribut	Z_{hitung} absolut	Z_{tabel}	Kesimpulan
Bukti Fisik / Tangible	1	0,356	1,96	Terima H_0
	2	1,445	1,96	Terima H_0
	3	4,281	1,96	Tolak H_0
	4	1,245	1,96	Terima H_0
	5	4,983	1,96	Tolak H_0
	6	2,308	1,96	Tolak H_0
	7	2,043	1,96	Tolak H_0
	8	2,464	1,96	Tolak H_0
	9	1,506	1,96	Terima H_0
	10	1,921	1,96	Terima H_0
Kehandalan / Reliability	1	0,164	1,96	Terima H_0
	2	2,749	1,96	Tolak H_0
	3	4,128	1,96	Tolak H_0
	4	2,255	1,96	Tolak H_0
	5	4,888	1,96	Tolak H_0
	6	4,657	1,96	Tolak H_0
Daya Tanggap / Responsiveness	1	4,568	1,96	Tolak H_0
	2	2,071	1,96	Tolak H_0
	3	1,580	1,96	Terima H_0
	4	4,099	1,96	Tolak H_0
	5	4,452	1,96	Tolak H_0
Jaminan / Assurance	1	4,802	1,96	Tolak H_0
	2	4,123	1,96	Tolak H_0
	3	6,085	1,96	Tolak H_0
	4	6,292	1,96	Tolak H_0
Empati /	1	4,094	1,96	Tolak H_0

Emphaty	2	3,476	1,96	Tolak H_0
	3	3,090	1,96	Tolak H_0
	4	3,776	1,96	Tolak H_0
	5	5,719	1,96	Tolak H_0

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa Uji *Wilcoxon Signed Rank* pada dimensi *tangible* atribut ke - 1 menunjukkan bahwa nilai absolut $Z_{hitung} (0,326) < Z_{tabel} (1,96)$ maka keputusan pengujian tersebut ialah menerima H_0 yang berarti bahwa tidak ada perbedaan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pada dimensi *tangible* atribut ke - 3 menunjukkan bahwa nilai absolut $Z_{hitung} (4,281) > Z_{tabel} (1,96)$ maka keputusan pengujian tersebut ialah menolak H_0 yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Pada dimensi *assurance* atribut ke - 4 memiliki perbedaan yang tinggi antara kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dengan nilai absolut yang diperoleh $Z_{hitung} (6,292)$.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut yakni pada dimensi bukti fisik (*tangible*), atribut *tangible* yang termasuk dalam Kuadran B (Pertahankan Prestasi) ialah atribut no 6 Memiliki ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien, atribut 10 Ketersediaan vaksin *Covid -19*. Lalu atribut *tangible* yang termasuk dalam Kuadran C (Prioritas Rendah) ialah atribut 1 Letak puskesmas yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat, atribut no 3 Ketersediaan dan kebersihan fasilitas puskesmas seperti poli, ruang rawat inap, dan toilet, atribut no 5 Ketersediaan ruang rawat inap pasien yang memadai, atribut no 7 Ketersediaan tempat parkir yang aman dan nyaman, atribut no 8 Ketersediaan mobil *Ambulance*, atribut no 9 Ketersediaan posko satuan petugas *Covid -19*. Dan atribut *tangible* yang termasuk dalam Kuadran D (Berlebihan) ialah atribut no 2 Kebersihan dan kenyamanan di puskesmas, atribut no 4 Ketersediaan ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman dan memadai.

Menurut hasil penelitian (Herman 2019) Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasaman, diperoleh nilai secara statistik dengan Uji *Chi Square* yaitu *p-value* = 0,0005. Menunjukkan bahwa adanya hubungan antara bentuk fisik dengan kepuasan pasien. Timbulnya rasa ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh bentuk fisik dari sarana dan prasarana yang tidak baik dan kurang layak.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*), atribut *reliability* yang termasuk dalam Kuadran B ialah atribut no 12 Keterampilan dan kemampuan petugas puskesmas (khususnya para dokter) dalam memberikan pelayanan kepada pasien, atribut no 13 Pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan petugas puskesmas dalam melayani pasien, atribut no 14 Petugas puskesmas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, atribut no 15

Petugas puskesmas berusaha mengenal dan memahami kebutuhan/keluhan pasien, atribut no 16 Petugas puskesmas melayani pasien dengan cepat, tepat, dan efisien. Lalu atribut *reliability* yang termasuk dalam Kuadran C ialah atribut no 11 Akses menuju dan menggunakan fasilitas puskesmas mudah dan terarah. Menurut hasil penelitian (Wahyu 2017) Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, disimpulkan bahwa adanya hubungan yang saling berkaitan antara kehandalan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), atribut *responsiveness* yang termasuk dalam Kuadran A ialah atribut no 17 Ketersediaan dan kesigapan dokter atau petugas setiap saat. Atribut *responsiveness* yang termasuk dalam Kuadran B ialah atribut no 21 Kemudahan pasien dalam memperoleh obat dan vaksin sesuai dengan keluhan pasien sebesar. Dan atribut *responsiveness* yang termasuk dalam Kuadran C ialah atribut no 18 Ketersediaan dan kesigapan satgas *Covid - 19* dalam menangani keluhan pasien, atribut no 19 Petugas puskesmas memberitahu para pasien kapan akan dilayani, atribut no 20 Petugas puskesmas menunjukkan kesigapan dalam menanggapi keluhan pasien.

Menurut hasil penelitian (Herman 2019) Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pasaman, diperoleh nilai secara statistik dengan Uji *Chi Square* yaitu $p\text{-value} = 0,018$. Menunjukkan bahwa adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Daya tanggap yang dimaksud ialah kemampuan dan keahlian tenaga kesehatan dalam menolong, merawat, dan melayani kasus pasien serta mampu memenuhi harapan dan kepentingan pasien tersebut.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), atribut *assurance* yang termasuk dalam Kuadran B ialah atribut no 24 Petugas puskesmas dapat menjelaskan berbagai pertanyaan yang ditanyakan pasien dengan baik dan tepat, atribut no 25 Petugas puskesmas menjamin kebenaran atas resep obat yang diberikan sesuai dengan diagnosa pasien. Atribut *assurance* yang termasuk dalam Kuadran C ialah atribut no 22 UPT Puskesmas Stabat Lama menjamin kesembuhan dan kepuasan para pasien sebesar, atribut no 23 Petugas puskesmas dapat menanamkan kepercayaan dan rasa nyaman kepada pasien.

Pada dimensi kepedulian (*emphaty*), atribut *emphaty* yang termasuk dalam Kuadran A ialah atribut no 26 Petugas puskesmas penuh perhatian dan sabar dalam melayani pasien. Atribut *emphaty* yang termasuk dalam Kuadran B ialah atribut no 27 Setiap keluhan pasien selalu ditanggapi dan diselesaikan dengan baik oleh petugas puskesmas, atribut no 28 Petugas puskesmas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien, atribut no 29 Petugas puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat, atribut no 30 Pelayanan yang profesional, ramah, sigap, dan tanggap dari petugas puskesmas dalam membantu kesembuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan keseluruhan dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,94%. tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan kepentingan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 94,89%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 93,96%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 94,24%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 89,54%, dan dimensi kepedulian (*emphaty*) sebesar 92,06%.

2. Hasil analisis kuadran diperoleh 2 atribut yang termasuk dalam Kuadran A yang perlu diadakannya perbaikan mutu pelayanan yakni atribut pernyataan no 17 Ketersediaan dan kesigapan dokter atau petugas setiap saat dan atribut pernyataan no 26 Petugas puskesmas penuh perhatian dan sabar dalam melayani pasien.

3. Berdasarkan hasil Uji *Wilcoxon Signed Rank* diperoleh bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan sehingga peneliti dapat menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar menemukan factor factor yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, (2019): Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Yogyakarta : BPFE*,
- Arikunto, S., (2019): *Prosedur Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta*,
- Gio, P. U., dan Suyanto (2017): *Statistika Nonparametrik Dengan SPSS, Minitab, dan R Dilengkapi Dengan Penyelesaian Secara Manual, USU PRESS, Medan*.
- Langkat, D. K., (2020): *Narasi Profil Puskesmas Stabat 2020.*, Medan.
- Laricha, L., Agung, S., dan Lita, A., (2017): Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode ESerqual Dan Quality Function Deployment, *Jurnal Manajemen*, 13(2), 85-191.
- Lingga, N. A., (2021): Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara KCP Simalingkar Medan, *SKRIPSI: Universitas Sumatera Utara*.
- Martilla, Jhon, A., dan James, Jhon, C., (1977): Importance Performance Analysis, *Journal Of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Mukarom, H, Z., dan Muhibudin,W. L., (2018): *Manajemen Pelayanan Publik, Cv. Pustaka Setia, Bandung*.
- Nababan, Merry, C., Renny, L., dan Novi, B., (2020): Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi, *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6-16.
- Pranatawijaya, Viktor, H.,Widiatry,W., Ressa, P., dan Putu, Bagus, A. A. P., (2019): Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey BerbasisWeb Menggunakan Skala Likert dan Guttman, *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Prasetya, E., (2019), Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Laboratorium Ilmu Dasar Dan Alam (LIDA) USU Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Mahasiswa S1 Kimia Stambuk 2018), *SKRIPSI: Universitas Sumatera Utara*.
- Rangkuti, F., (2017): *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima, PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta*.
- Sembiring, P., S, S., G, T., dan OD, S., (2017): Analysis of Student Satisfaction in The Process of Teaching and Learning Using Importance Performance Analysis, *Journal of Physics : Conference Series*, 930(1), 1-8.

- Silalahi, I., Khoirida, A., dan Christina, J., (2020): Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web, *JOINT (Journal of Information Technology)*, 2(2), 55-60.
- Siregar, S., (2018): Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17, *Rajawali Pers, Depok*.
- Sugiyono (2021): Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Ke - 31), *ALFABETA, Bandung*.
- Tannady, H., (2018): Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dimensi, *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), 116-238.
- Tjiptono, F., dan Anastasia, D., (2019): Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran & Strategi, *ANDI, Yogyakarta*.