

**ANALYSIS OF HEALTH EDUCATION INSTITUTION SATISFACTION TOWARD
THE QUALITY OF CLINICAL PRACTICE SERVICES USING SERVICE QUALITY (SQ),
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
METHODS (CASE STUDY: HOSPITAL XYZ)**

Sri Darmayanti¹, Almasdi²

^{1&2}Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim

Email: sridarmayanti79@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35145/procuratio.v13i2.5019>

Received: 12/5/2025, Revised: 16/6/2025, Accepted: 16/6/2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction of health education institutions with the quality of practical services at XYZ Regional Hospital. This study uses a quantitative method with a descriptive analytical and explanatory approach. The study population included 35 partner health education institutions of XYZ Regional Hospital, with respondents consisting of field supervisors, institutional coordinators, or authorized staff. Data analysis used the Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results showed that there was a gap between expectations and service performance (Q value = 0.8643), which means that the service has not fully met the institution's expectations. The Tangibles and Empathy dimensions showed the largest gap, especially related to physical facilities, supporting technology, and attention and support from Clinical Instructors (CI). However, the level of satisfaction was in the very satisfied category with a CSI value of 96.2%. Through IPA, several indicators were in Quadrant I (priority for improvement), especially in learning facilities and the role of CI. Therefore, service improvements need to be focused on providing adequate facilities, increasing CI awareness, and responsiveness in guiding students, so that the quality of practical services is increasingly optimal and in accordance with the expectations of educational institutions.

Keywords: *Institutional Satisfaction; Quality of Practice Services; Service Quality (SQ); Customer Satisfaction Index (CSI); Importance Performance Analysis (IPA)*

**ANALISIS KEPUASAN INSTITUSI PENDIDIKAN KESEHATAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PRAKTIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SQ), CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI), DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS: RSUD XYZ)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan explanatory. Populasi penelitian mencakup 35 institusi pendidikan kesehatan mitra RSUD XYZ, dengan responden terdiri dari dosen pembimbing lapangan, koordinator institusi, atau staf yang berwenang. Analisis data menggunakan metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan (nilai $Q = 0,8643$), yang berarti pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan institusi. Dimensi *Tangibles* dan *Empathy* menunjukkan gap terbesar, terutama terkait fasilitas fisik, teknologi pendukung, serta perhatian dan dukungan *Clinical Instructor* (CI). Meski demikian, tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas dengan nilai CSI sebesar 96,2%. Melalui IPA, beberapa indikator berada dalam Kuadran I (prioritas perbaikan), khususnya pada fasilitas pembelajaran dan peran CI. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan kepedulian CI, dan responsivitas dalam membimbing mahasiswa, agar kualitas pelayanan praktik semakin optimal dan sesuai harapan institusi pendidikan.

Kata Kunci: *Kepuasan Institusi; Kualitas Pelayanan Praktik; Service Quality (SQ); Customer Satisfaction Index (CSI); Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Praktik dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: RSUD XYZ) (Sri Darmayanti dan Almasdi)

<http://ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>

PENDAHULUAN

Rumah sakit tidak hanya berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, tetapi juga sebagai wahana pembelajaran praktik klinik bagi institusi pendidikan kesehatan. Dalam fungsinya sebagai rumah sakit pendidikan, institusi ini turut mengambil peran sentral dalam proses pembentukan kompetensi tenaga kesehatan masa depan. Praktik klinik merupakan tahapan penting yang memungkinkan mahasiswa kesehatan, seperti mahasiswa kedokteran, keperawatan, dan kebidanan, untuk menerapkan ilmu pengetahuan teoritis yang diperoleh selama pendidikan di institusi akademik ke dalam praktik langsung di lingkungan pelayanan nyata. Proses ini sangat berpengaruh dalam membentuk sikap profesional, kemampuan klinis, serta keterampilan komunikasi mahasiswa di lapangan (Nursalam & Effendi, 2012; Arini, 2016). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan rumah sakit sebagai tempat praktik tidak hanya berdampak pada kenyamanan belajar mahasiswa, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap keberhasilan proses pendidikan klinis secara keseluruhan.

Untuk menjamin mutu pendidikan klinis yang dilaksanakan di rumah sakit, diperlukan kerja sama formal antara institusi pendidikan dan rumah sakit melalui penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU). Dokumen kerja sama ini tidak hanya menjadi dasar hukum pelaksanaan praktik klinik, tetapi juga memuat kesepakatan mengenai hak, kewajiban, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Dalam implementasinya, kualitas pelayanan praktik yang diterima oleh institusi pendidikan dapat bervariasi, tergantung pada beberapa faktor, seperti efektivitas manajemen pembimbingan klinik, kecukupan sarana dan prasarana pendukung, serta tingkat keterbukaan dan responsivitas rumah sakit terhadap kebutuhan institusi pendidikan dan mahasiswanya. Persepsi terhadap kualitas pelayanan tersebut pada akhirnya akan menentukan tingkat kepuasan institusi pendidikan, yang terbentuk dari kesesuaian antara harapan awal dengan pengalaman aktual selama pelaksanaan praktik klinik (Parasuraman et al., 2008) (Kotler, Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1994).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pendidikan kesehatan, berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti peran aktif pembimbing klinik (*Clinical Instructor/CI*), ketersediaan fasilitas belajar, dan efektivitas komunikasi antara rumah sakit dan institusi pendidikan menjadi komponen penting dalam menciptakan pengalaman praktik yang berkualitas (Azizah & Ropyanto, 2012; Rahmi et al., 2019). Namun demikian, hingga saat ini masih terdapat keterbatasan dalam penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan institusi pendidikan terhadap layanan praktik klinik, terutama dari perspektif manajemen rumah sakit pendidikan di tingkat rumah sakit daerah.

RSUD XYZ merupakan rumah sakit tipe B milik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit sejak tahun 2020. Rumah sakit ini menjalin kerja sama resmi dengan lebih dari 35 institusi pendidikan kesehatan, termasuk Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Universitas Baiturrahmah, dan berbagai institusi pendidikan vokasi maupun akademik lainnya. Pada tahun 2024, tercatat lebih dari 2.700 mahasiswa dari berbagai latar belakang program studi melakukan praktik klinik di rumah sakit ini. Besarnya volume peserta praktik menunjukkan kepercayaan institusi pendidikan terhadap RSUD XYZ sebagai lahan praktik. Namun, hingga kini belum tersedia evaluasi sistematis yang mengukur tingkat kepuasan institusi pendidikan terhadap kualitas layanan praktik yang diberikan rumah sakit tersebut. Ketidakterpenuhinya kebutuhan data evaluatif ini menciptakan kesenjangan informasi yang berpotensi menghambat upaya perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan pelayanan pendidikan klinis.

Dalam praktiknya, beberapa tantangan dan permasalahan masih ditemukan di lapangan, antara lain keterbatasan ruang praktik dan ruang diskusi, koneksi internet yang belum optimal untuk kebutuhan pembelajaran digital, serta rendahnya responsivitas dari pembimbing klinik atau bidang terkait terhadap kebutuhan mahasiswa di beberapa unit. Ketidaksesuaian antara harapan institusi pendidikan dengan pelayanan aktual yang diberikan berisiko menurunkan kepuasan dan bahkan dapat berimplikasi pada melemahnya hubungan kerja sama antar lembaga. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap kelangsungan program pendidikan klinik yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ; (2) mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kinerja aktual dan harapan institusi pendidikan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan; dan (3) menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk memenuhi harapan institusi pendidikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan praktik klinik serta memperkuat kemitraan antara rumah sakit dan institusi pendidikan dalam mencetak tenaga kesehatan yang kompeten, profesional, dan adaptif terhadap tantangan pelayanan kesehatan masa depan.

TINJAUAN PUSTAKA

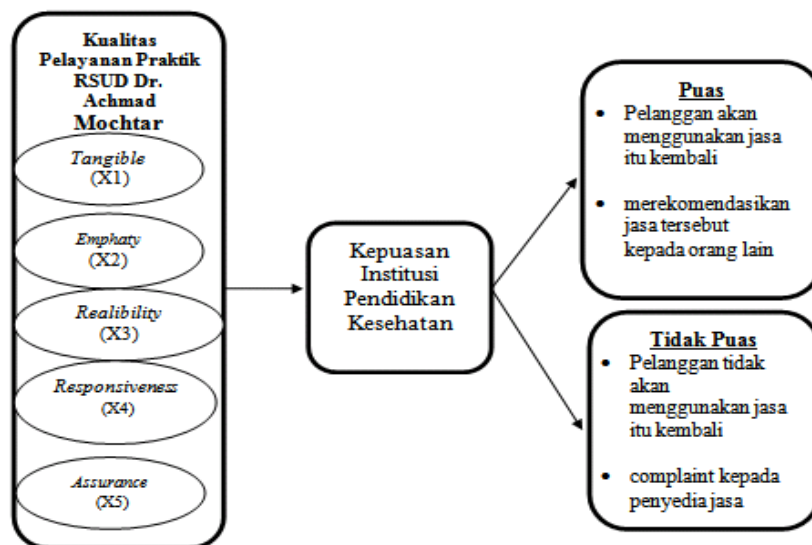
Kepuasan dan Kualitas Pelayanan

Kepuasan merupakan hasil dari penilaian pengguna layanan terhadap sejauh mana pelayanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan awal. Dalam dunia pelayanan, terutama di sektor publik seperti rumah sakit atau institusi pendidikan kesehatan, kepuasan menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan layanan. Kepuasan dapat memengaruhi loyalitas pengguna dan citra institusi di mata publik. Menurut Kotler dan Keller, serta Zeithaml dan Bitner (1994), kepuasan timbul ketika pelayanan bersifat konsisten, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketika ekspektasi tidak terpenuhi, pengguna cenderung merasa kecewa, memberikan keluhan, atau bahkan berpaling ke institusi lain. Oleh karena itu, upaya untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan secara objektif menjadi sangat penting sebagai dasar evaluasi dan peningkatan layanan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama menurut model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Jika suatu institusi mampu memberikan pelayanan yang unggul pada kelima dimensi tersebut, maka kualitas pelayanan akan dinilai tinggi oleh penggunanya. Untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan, berbagai metode pengukuran digunakan seperti *Service Quality Gap* (Gap Analysis), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Ketiganya memberikan gambaran menyeluruh tentang area yang perlu ditingkatkan demi menciptakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan pengalaman positif dan bermakna bagi pengguna.

Kerangka Pemikiran

kepuasan pelanggan /konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap kinerja yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan tercapai ketika kinerja atau kenyataan yang diterima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat dilihat setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, pelanggan dinyatakan puas maka pelanggan akan menggunakan jasa itu kembali, Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain dan Pelanggan tidak pernah mengeluh yang dapat digambarkan dalam diagram pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Konsep Kepuasan Institusi Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Praktik

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) Tingkat kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ berada pada kategori “puas,” namun masih terdapat dimensi-dimensi dalam pelayanan yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. (2) Terdapat kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ. (3) Terdapat beberapa dimensi atau indikator dari kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ yang menjadi prioritas perbaikan guna memenuhi kinerja dan harapan dan Institusi Pendidikan Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD XYZ, yang merupakan rumah sakit rujukan utama sekaligus tempat praktik bagi mahasiswa kesehatan dari berbagai institusi pendidikan. Lokasi penelitian dipilih karena RSUD XYZ memiliki kerja sama aktif dengan institusi pendidikan kesehatan dalam menyelenggarakan program praktik lapangan bagi mahasiswa. Hal ini menjadikan RSUD XYZ sebagai konteks yang relevan untuk mengevaluasi kepuasan institusi pendidikan terhadap layanan praktik yang diberikan.

Waktu penelitian berlangsung selama periode bulan Februari hingga selesai, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh institusi pendidikan kesehatan yang menjalin kerja sama dengan RSUD XYZ sebagai tempat praktik mahasiswa kesehatan sebanyak 35 institusi. Populasi meliputi institusi pendidikan di bidang kedokteran, keperawatan, kebidanan, farmasi, dan bidang kesehatan lainnya. Oleh karena jumlah populasi relatif kecil dan dapat dijangkau sepenuhnya, penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan adalah 35 institusi pendidikan kesehatan.

Sampel penelitian adalah perwakilan dari institusi pendidikan kesehatan dalam populasi, yang dipilih untuk memberikan informasi terkait tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ. Responden dari masing-masing institusi meliputi dosen pembimbing lapangan, koordinator institusi, atau staf lain yang memiliki kewenangan dalam evaluasi praktik mahasiswa.

Proses dan Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan selama bulan Februari 2025 menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert (1–5), yang disusun berdasarkan indikator SERVQUAL dan telah melalui uji validitas serta reliabilitas. Kuesioner disebarkan kepada seluruh institusi pendidikan yang menjadi responden melalui Google Form, di mana tautan kuesioner dibagikan secara resmi melalui grup WhatsApp institusi pendidikan kesehatan yang telah menjalin kerja sama (MoU) dengan RSUD XYZ.

Koordinasi dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner diisi oleh perwakilan institusi yang berwenang, seperti dosen pembimbing lapangan, koordinator institusi, atau staf pendidikan yang terlibat dalam pengelolaan praktik mahasiswa. Seluruh data yang masuk dari Google Form kemudian direkap dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA).

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif analitik. Jenis penelitian ini dipilih karena tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan institusi pendidikan terhadap kualitas pelayanan praktik, tetapi juga menganalisis keterkaitan antara atribut kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tersebut secara sistematis dan terukur.

Penelitian ini dianalisis dengan metode SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) sebagai kerangka utama dalam menilai kualitas pelayanan. Model SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini karena memiliki keunggulan dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Model ini telah banyak digunakan secara empiris dalam konteks pelayanan pendidikan dan kesehatan. SERVQUAL mampu menangkap gap antara harapan dan persepsi pengguna pelayanan, yang sangat relevan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Selain itu, teknik Customer Satisfaction Index (CSI) dipilih untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan bobot pentingnya masing-masing atribut layanan. Teknik ini mendukung evaluasi yang bersifat strategis dan berbasis data. Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan melalui kuadran evaluatif, berdasarkan kombinasi antara kinerja layanan dan tingkat kepentingan atribut menurut responden. Penggunaan ketiga teknik ini saling melengkapi dan memberikan keluaran analisis yang menyeluruh dan aplikatif dalam perbaikan mutu pelayanan praktik mahasiswa.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional berfungsi untuk memberikan batasan yang jelas mengenai konsep-konsep yang diukur, sehingga memudahkan dalam proses pengumpulan data dan analisis. Operasionalisasi variabel penelitian dapat terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Sumber
1.	Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan	Respon pelanggan (Institusi Pendidikan Kesehatan) terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual pelayanan setelah memakainya.	Lima Dimensi kualitas pelayanan - <i>Tangible</i> , - <i>Empathy</i> , - <i>Reliability</i> , - <i>Responsiveness</i> , - <i>Assurance</i>	Likert (Point 1-5)	Tse and Wilton (dalam Oldy Ardhana 2010)
2.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Meliputi aspek fisik seperti tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, serta penampilan pegawai.	- Ruang Pertemuan - Ruang praktik - Fasilitas Internet dengan Wifi yang cepat dan stabil - Penampilan pegawai	Likert (Point 1-5)	Teori A.Parasuraman 1990 (manri, 2021):
3.	<i>Empathy</i> (Peduli)	memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.	- Kepedulian dan perhatian Komkordik - Kepedulian CI - Kepedulian bidang terkait	Likert (Point 1-5)	Teori A.Parasuraman 1990 (manri, 2021):
4.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya.	- Komkordik menjalankan program praktik sesuai permintaan institusi. - Koordinasi kegiatan pendidikan Komkordik - CI memberikan arahan yang jelas dan konsisten.	Likert (Point 1-5)	A.Parasuraman 1990 (manri, 2021)
5	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.	- Ketanggapan komkordik dalam merespon permohonan institusi - Layanan Komkordik yang cepat dan efisien. - Waktu tunggu untuk mendapatkan informasi - Respon CI ke mahasiswa - Respon bidang terkait	Likert (Point 1-5)	A.Parasuraman 1990 (manri, 2021)
6	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.	- Memberikan informasi yang akurat dan terpercaya - Komkordik bersikap sopan dan profesional - Kualitas program pendidikan yang dijalankan komkordik - Pengetahuan dan keterampilan CI	Likert (Point 1-5)	A.Parasuraman 1990 (manri, 2021)

Analisis Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Praktik dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: RSUD XYZ) (Sri Darmayanti dan Almasdi)

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Sumber
7	Pelanggan Puas	Kinerja sesuai dengan ekspektasi	- Pelanggan akan menggunakan jasa itu kembali - merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain	Likert (Point 1-2)	Kotler dan Keller (2009:140) dalam (manri 2021)
8	Pelanggan tidak Puas	Kinerja gagal memenuhi ekspektasi	- Pelanggan tidak akan menggunakan jasa itu kembali - complaint kepada penyedia jasa	Likert (Point 1-2)	Kotler dan Keller (2009:140) dalam (manri 2021)

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dengan cara membandingkan nilai r hitung dan r tabel; suatu item dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif pada taraf signifikansi 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha bertujuan untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen, dan instrumen dianggap reliabel jika nilai r hitung $>$ r tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 1%.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian melalui perhitungan distribusi frekuensi, skor rata-rata, dan Tingkat Capaian Responden (TCR), yang bertujuan mengukur sejauh mana pelayanan memenuhi harapan responden tanpa membandingkan antar variabel.

Untuk mengetahui Tingkat Capaian Responden (TCR) dalam penelitian ini digunakan rumus yang mengacu pada pendekatan Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), serta digunakan dalam studi manajemen mutu pelayanan oleh Tjiptono (2011) dan Lupiyoadi (2013). Rumus TCR adalah sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{kinerja}}{\text{harapan}} \times 100\%$$

TCR ini bertujuan untuk mengukur kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh responden. Adapun interpretasi nilai TCR dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi TCR

TCR (%)	Interpretasi
100 %	Pelayanan sesuai dengan harapan . Tidak ada gap antara yang diharapkan dan yang diterima.
<100 %	Pelayanan belum memenuhi harapan . Terdapat gap antara harapan dan kenyataan, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.
>100%	Pelayanan melebihi harapan . Kualitas pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, meskipun jarang terjadi.

Sumber: Parasuraman Tahun 1988

Analisis Service Quality (Servqual)

Dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan. Kesenjangan dihitung dengan mengurangi skor harapan dari skor persepsi untuk setiap item atau dimensi pelayanan:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi}$$

Hasil gap negatif menunjukkan kinerja di bawah harapan/ekspektasi, sedangkan gap positif menunjukkan kinerja melebihi harapan/ekspektasi. (Chandra, Chandra, dan Hafni, 2020).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan tingkat pentingnya atribut-atribut pada produk atau layanan yang dinilai. CSI memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan dan mendukung evaluasi berkala untuk perbaikan layanan.

Tabel 3. Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Kepentingan/ Harapan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S)=(I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber; Mulyo Sanusi and Joko 2018

Perhitungan CSI menurut Bhote (1996) dapat diilustrasikan pada Tabel 3. Rata-rata nilai pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan untuk mendapatkan total Y, sedangkan hasil perkalian antara I dan P pada kolom skor (S) dijumlahkan untuk mendapatkan total T. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dihitung dengan menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T= Nilai Total Dari CSI

5= Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan.

Tabel 4. Kriteria Tingkat Kepuasan

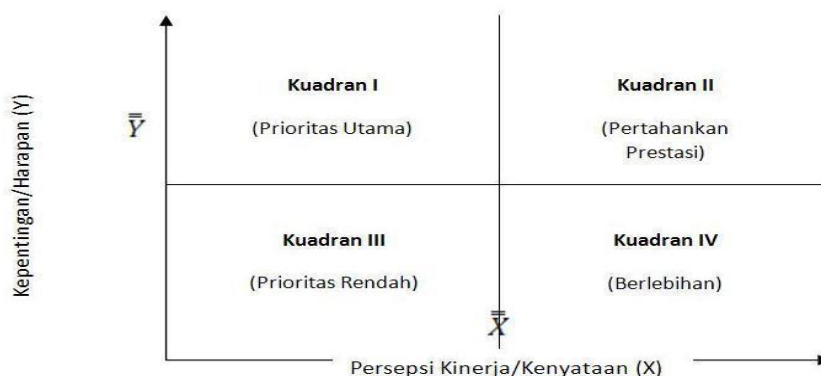
No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Mulyo Sanusi and Joko 2018

Sesuai dengan Tabel 4, nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan. (Mulyo Sanusi & Joko, 2018).

Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, dengan memetakan setiap atribut ke dalam empat kuadran dalam diagram kartesius guna menentukan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif seperti yang terlihat pada Gambar 2.



Sumber: (Wibowo, 2024)

Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Analisis Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Praktik dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: RSUD XYZ) (Sri Darmayanti dan Almasdi)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini, karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan 5 (lima) aspek, yaitu jabatan responden, jenis institusi pendidikan, program pendidikan yang dijalankan, program studi untuk praktik, serta lama kerja sama institusi dengan RSUD XYZ.

Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jabatan	Ketua Jurusan	2	5,7%
	Ketua Prodi	6	17,1%
	Koordinator Praktik	6	17,1%
	Dosen Pembimbing	21	60,0%
	Total	35	100%
Jenis Institusi	Universitas/ Perguruan Tinggi	23	65,7%
	Sekolah Tinggi (STIKes)	5	14,3%
	Akademi	6	17,1%
	SMA/SMK	1	2,9%
	Total	35	100%
Program Pendidikan	S2	1	2,9 %
	S1	8	22,9 %
	Profesi	9	25,7 %
	D3	16	45,7 %
	SMA/SMK	1	2,9 %
	Total	35	100%
Program Studi	AKK	1	2,9%
	Analisis Kesehatan /TLM	3	8,7%
	Manajemen Informasi Kesehatan (MIK)	2	5,8%
	Farmasi/PKPA	3	8,7%
	Magister Farmasi	1	2,9%
	Fisika Medis	2	5,8%
	Fisioterapi	1	2,9%
	Gizi	2	5,8%
	Kebidanan	6	17,4%
	Kedokteran	2	5,8%
	Keperawatan	7	20,3%
	Keperawatan Anestesiologi	1	2,9%
	Ners	3	8,7%
	Terapi Wicara	1	2,9%
	Total	35	100%
Lamanya Kerjasama	1-3 tahun	10	28,6%
	4-5 tahun	5	14,3%
	Lebih dari 5 tahun	20	57,1%
	Total	35	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

Berdasarkan karakteristik responden penelitian di Tabel 5, mayoritas merupakan Dosen Pembimbing (60%) yang berperan langsung dalam kegiatan praktik mahasiswa di RSUD XYZ. Sebagian besar responden berasal dari institusi pendidikan tinggi, terutama Universitas/Perguruan Tinggi (65,7%), dengan latar belakang program pendidikan didominasi oleh jenjang D3 (45,7%). Program studi yang paling banyak terlibat adalah Keperawatan (20,3%), diikuti oleh Kebidanan (17,4%) dan beberapa program studi lain di bidang kesehatan. Selain itu, lebih dari separuh responden (57,1%) telah menjalin kerja sama dengan RS XYZ selama lebih dari 5 tahun, mencerminkan pengalaman dan stabilitas hubungan institusional dalam penyelenggaraan praktik mahasiswa.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur dengan tepat apa yang ingin kita teliti. Nilai validitas ditunjukkan melalui koefisien korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total variabel, yang menjadi dasar untuk menilai apakah item tersebut valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan Rumah Sakit

Variabel	Indikator Kode	Kinerja		Hasil	Harapan		Hasil
		r hitung	r tabel Sign 1%		r hitung	r tabel Sign 1%	
Tangible	T1	0.594	0.442	Valid	0.759	0.442	Valid
	T2	0.639	0.442	Valid	0.817	0.442	Valid
	T3	0.650	0.442	Valid	0.817	0.442	Valid
	T4	0.644	0.442	Valid	0.791	0.442	Valid
	T5	0.538	0.442	Valid	0.700	0.442	Valid
Empathy	E1	0.697	0.442	Valid	0.582	0.442	Valid
	E2	0.485	0.442	Valid	0.855	0.442	Valid
	E3	0.740	0.442	Valid	0.806	0.442	Valid
	E4	0.716	0.442	Valid	0.542	0.442	Valid
Reliability	RL1	0.768	0.442	Valid	0.776	0.442	Valid
	RL2	0.631	0.442	Valid	0.842	0.442	Valid
	RL3	0.808	0.442	Valid	0.719	0.442	Valid
Responsiveness	RP1	0.565	0.442	Valid	0.809	0.442	Valid
	RP2	0.804	0.442	Valid	0.678	0.442	Valid
	RP3	0.740	0.442	Valid	0.849	0.442	Valid
	RP4	0.769	0.442	Valid	0.809	0.442	Valid
Assurance	A1	0.582	0.442	Valid	0.819	0.442	Valid
	A2	0.717	0.442	Valid	0.826	0.442	Valid
	A3	0.708	0.442	Valid	0.736	0.442	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2025

Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kinerja dan harapan memiliki nilai *r hitung* > *r tabel* (0,442) pada taraf signifikansi 1%, sehingga dinyatakan **valid**. Ini berarti semua item kuesioner layak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan praktik di rumah sakit.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,430 dan *r hitung* > *r tabel* pada tingkat signifikansi 5% atau 1%. Jika kedua syarat ini terpenuhi, maka instrumen layak digunakan untuk pengukuran selanjutnya. Sebaliknya, jika tidak memenuhi, maka perlu dilakukan perbaikan seperti revisi atau penghapusan indikator.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan

No	Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
1	Kinerja	0.833	Reliabel
2	Harapan	0.932	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

Dari Tabel 7. diatas, maka untuk semua variabel kinerja dan harapan dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* > 0,7.

Analisis Deskriptif Variabel

Analisis ini mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan praktik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) yang dijabarkan ke dalam 19 indikator. Setiap indikator dinilai berdasarkan skor kinerja dan harapan dari 35 responden. Perbandingan rata-rata kedua skor tersebut digunakan untuk melihat kesesuaian pelayanan dengan harapan dan mengidentifikasi gap yang perlu diperbaiki. Hasilnya ditampilkan pada Tabel 8.

Hasil TCR menunjukkan sebagian besar indikator belum memenuhi harapan institusi pendidikan, kecuali RL2, A1, dan A2 yang mencapai atau melebihi 100%. Dimensi Empathy menjadi perhatian utama karena seluruh indikatornya mencatat nilai TCR rendah, terutama E3 (62,35%). Pada dimensi *Tangibles*, T3 dan T4 juga menunjukkan kekurangan dalam sarana pembelajaran. Sebaliknya, *Assurance* menunjukkan hasil positif, menandakan profesionalisme Komkordik. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan pada aspek empati dan fasilitas pendukung praktik.

Analisis Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Praktik dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: RSUD XYZ) (Sri Darmayanti dan Almasdi)

Tabel 8. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Kode	Indikator	Kinerja	Harapan	TCR	Interpretasi
T1	Fasilitas ruang Pertemuan di RS XYZ dalam kondisi baik dan terawat.	3,9714	4,7143	84,23	Belum memenuhi harapan
T2	Fasilitas ruang praktik di RS XYZ dalam kondisi baik dan terawat	4,5143	4,8857	92,40	Belum memenuhi harapan
T3	Peralatan dan sumber daya yang tersedia mendukung proses pembelajaran mahasiswa (infokus, laptop, buku-buku pustaka dll)	3,2286	4,8857	66,07	Belum memenuhi harapan
T4	Adanya fasilitas Internet dengan WI-Fi yang cepat dan stabil.	3,2286	4,8571	66,48	Belum memenuhi harapan
T5	Penampilan pegawai sesuai dengan standar yang diharapkan dalam pelayanan yang diberikan.	4,4286	4,5429	97,48	Belum memenuhi harapan
E1	Komkordik menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan institusi pendidikan saya.	4,8286	4,8857	98,83	Belum memenuhi harapan
E2	<i>Clinical Instructor</i> (CI) bersikap peduli dan mendukung mahasiswa selama praktik.	3,3143	4,8857	67,84	Belum memenuhi harapan
E3	<i>Clinical Instructor</i> (CI) memahami serta peduli terhadap kebutuhan institusi pendidikan dalam pelaksanaan praktik mahasiswa.	3,0286	4,8571	62,35	Belum memenuhi harapan
E4	Bidang Terkait (Bidang Pelayanan medis, keperawatan dan penunjang medis) sangat peduli dengan kegiatan praktek mahasiswa dan aktif dalam kegiatan persamaan persepsi maupun seminar kasus	3,1143	4,7143	66,06	Belum memenuhi harapan
RL1	Komkordik menjalankan program praktik sesuai dengan permohonan dan kebutuhan institusi pendidikan.	4,6286	4,6571	99,39	Belum memenuhi harapan
RL2	Koordinasi kegiatan pendidikan komkordik selalu dilaksanakan dengan baik dan dapat diandalkan.	4,8571	4,6857	103,65	Melebihi harapan
RL3	<i>Clinical Instructor</i> (CI) memberikan arahan yang jelas dan konsisten selama proses pembelajaran.	3,5429	4,8857	72,51	Belum memenuhi harapan
RP1	Staf Komkordik cepat merespons permohonan dan pertanyaan dari institusi pendidikan.	4,5429	4,8571	93,53	Belum memenuhi harapan
RP2	Komkordik memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam mengatasi masalah pendidikan.	4,8000	4,8857	98,24	Belum memenuhi harapan
RP3	Waktu tunggu untuk mendapatkan informasi atau pelayanan pendidikan di Komkordik cukup singkat	4,6571	4,8857	95,32	Belum memenuhi harapan
RP4	<i>Clinical Instructor</i> (CI) cepat merespons pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa selama praktik.	3,5714	4,8571	73,56	Belum memenuhi harapan
A1	Komkordik memberikan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai proses dan kegiatan pendidikan.	4,8286	4,8286	100,00	Sesuai harapan
A2	Staf Komkordik bersikap sopan dan profesional dalam melayani kebutuhan Institusi Pendidikan	4,8857	4,7429	103,01	Melebihi harapan
A3	<i>Clinical Instructor</i> (CI) memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk membimbing mahasiswa dengan baik.	4,1429	4,9429	83,81	Belum memenuhi harapan

Sumber; Data Primer Diolah Tahun 2025

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap pelayanan praktik di RSUD XYZ. Pengukuran dilakukan berdasarkan penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan menggunakan skala 1–5, mencakup aspek kinerja dan harapan. Hasil perhitungan CSI memberikan gambaran sejauh mana pelayanan rumah sakit telah memenuhi harapan institusi pendidikan secara keseluruhan.

Berdasarkan Tabel 9, nilai CSI sebesar 96,2% termasuk dalam kategori *Sangat Puas* (81%–100%). Selain itu, seluruh responden (100%) menyatakan puas, bersedia kembali menggunakan pelayanan, dan merekomendasikan RS XYZ sebagai lahan praktik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan praktik telah memberikan pengalaman positif, meskipun beberapa aspek tetap perlu dievaluasi dan ditingkatkan guna menjamin kualitas layanan yang berkelanjutan dan optimal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Lisa Saputri, Fitriani Surayya Lubis, Suherman, Nazaruddin, dan Muhammad Nur (2024), yang menunjukkan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X adalah 76,435%, yang tergolong dalam kategori "puas." Perbandingan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di RSUD XYZ berada pada tingkat yang lebih tinggi, yang menandakan bahwa pelayanan praktik di rumah sakit ini telah memenuhi ekspektasi institusi pendidikan secara optimal.

Tabel 9. Perhitungan CSI

Variabel	Kode	Rata-Rata		Skor (P x I)
		Kinerja (P)	Harapan (I)	
<i>Tangible</i>	T1	3,9714	4,7143	18,7224
	T2	4,5143	4,8857	22,0555
	T3	3,2286	4,8857	15,7739
	T4	3,2286	4,8571	15,6816
	T5	4,4286	4,5429	20,1184
<i>Empathy</i>	E1	4,8286	4,8857	23,5910
	E2	3,3143	4,8857	16,1927
	E3	3,0286	4,8571	14,7102
	E4	3,1143	4,7143	14,6816
<i>Reliability</i>	RL1	4,6286	4,6571	21,5559
	RL2	4,8571	4,6857	22,7592
	RL3	3,5429	4,8857	17,3094
<i>Responsiveness</i>	RP1	4,5429	4,8571	22,0653
	RP2	4,8000	4,8857	23,4514
	RP3	4,6571	4,8857	22,7535
	RP4	3,5714	4,8571	17,3469
<i>Assurance</i>	A1	4,8286	4,8286	23,3151
	A2	4,8857	4,7429	23,1722
	A3	4,1429	4,9429	20,4776
		78,1143		375,7339

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

$$\begin{aligned} \text{Hitungan} \quad \text{CSI} &= \frac{375,7339}{5(78,1143)} \times 100\% \\ &= 96,2\% \end{aligned}$$

Analisis *Service Quality* (Servqual)

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui analisis gap antara harapan dan kinerja berdasarkan lima dimensi utama: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Nilai gap diperoleh dari selisih antara skor kinerja dan skor harapan pada 19 indikator, di mana gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan dan perlu ditingkatkan.

Berdasarkan Tabel 9, rata-rata skor kinerja sebesar 4,1113 dan harapan sebesar 4,8135 menghasilkan gap rata-rata -0,7023. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, karena kualitas yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Dengan kata lain, gap negatif menggambarkan area-area di mana RSUD XYZ perlu melakukan perbaikan agar kinerja pelayanan lebih sesuai dengan ekspektasi institusi pendidikan kesehatan. Oleh karena itu, dimensi/variabel yang menunjukkan gap negatif harus menjadi prioritas untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan institusi pendidikan yang terlibat.

Analisis Kepuasan Institusi Pendidikan Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan Praktik dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: RSUD XYZ) (Sri Darmayanti dan Almasdi)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizki Agung Wibowo (2024) tentang analisis kepuasan pelanggan pada layanan pasien menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa hasil perhitungan menggunakan metode Servqual menunjukkan adanya gap pada berbagai dimensi, yaitu: dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan gap -0,305, dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan gap -0,242, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan gap -0,306, dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan gap -0,272, serta dimensi Empati (*Empathy*) dengan gap -0,266. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa gap dalam pelayanan tidak hanya terjadi di RSUD XYZ tetapi juga di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, sehingga perbaikan dalam aspek pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan.

Tabel 9. Hasil Perhitungan *Service Quality*

Variabel	Kode	Rata-Rata		Gap
		Kinerja (P)	Harapan (I)	
<i>Tangible</i>	T	3.8743	4.7771	(0,9029)
	T1	3,9714	4,7143	(0,7429)
	T2	4,5143	4,8857	(0,3714)
	T3	3,2286	4,8857	(1,6571)
	T4	3,2286	4,8571	(1,6286)
	T5	4,4286	4,5429	(0,1143)
<i>Empathy</i>	E	3.5714	4.8357	(1,2643)
	E1	4,8286	4,8857	(0,0571)
	E2	3,3143	4,8857	(1,5714)
	E3	3,0286	4,8571	(1,8286)
	E4	3,1143	4,7143	(1,6000)
<i>Reliability</i>	RL	4.3429	4.7429	(0,4000)
	RL1	4,6286	4,6571	(0,0286)
	RL2	4,8571	4,6857	0,1714
	RL3	3,5429	4,8857	(1,3429)
<i>Responsiveness</i>	RP	4.3929	4.8714	(0,4786)
	RP1	4,5429	4,8571	(0,3143)
	RP2	4,8000	4,8857	(0,0857)
	RP3	4,6571	4,8857	(0,2286)
	RP4	3,5714	4,8571	(1,2857)
<i>Assurance</i>	A	4.6190	4.8381	(0,2190)
	A1	4,8286	4,8286	-
	A2	4,8857	4,7429	0,1429
	A3	4,1429	4,9429	(0,8000)
		4,1113	4,8135	(0,7023)

Sumber; Data Primer Diolah Tahun 2025

Tabel 10. Perhitungan Gap Setiap Variabel (Dimensi)

No	Dimensi	Kinerja (p)	Harapan (I)	Gap	Q = P/I
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3.8743	4.7771	(0,9029)	0,8110
2	<i>Empathy</i> (Empati),	3.5714	4,8357	(1,2643)	0,7386
3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,3429	4,7429	(0,4000)	0,9157
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Respons)	4,3929	4,8714	(0,4786)	0,9018
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,6190	4,8381	(0,2190)	0,9547
	Rata-Rata	4,1601	4,8130	(0,6530)	0,8643

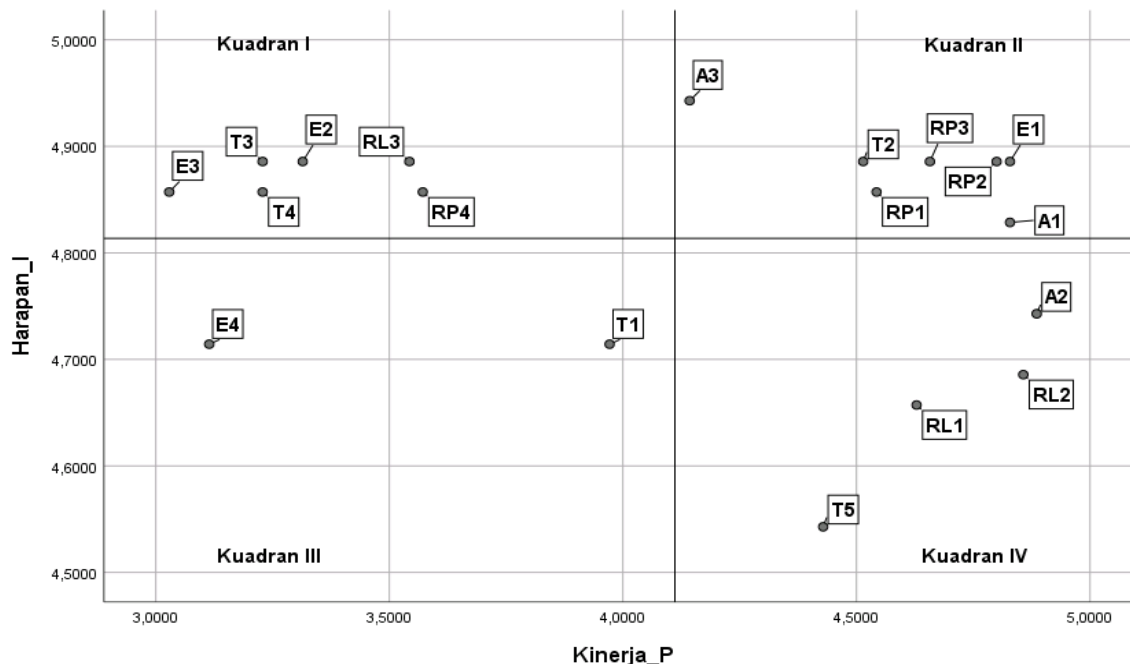
Sumber; Data Primer Diolah Tahun 2025

Dengan menggunakan rumus Besterfield, diperoleh nilai kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,8643 (<1), yang menunjukkan bahwa pelayanan praktik di RSUD XYZ masih belum optimal. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan diperlukan agar kualitas layanan semakin mendekati atau melampaui harapan institusi pendidikan kesehatan.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja yang dirasakan oleh institusi pendidikan. Metode ini membantu mengidentifikasi dimensi atau indikator layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, khususnya

jika tingkat harapan tinggi namun kinerja rendah. Hasil analisis ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius yang membagi setiap dimensi ke dalam empat kuadran, sebagai dasar dalam menentukan fokus peningkatan kualitas pelayanan praktik di RSUD XYZ.



Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2025

Gambar 3. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja

Berdasarkan Gambar 3, indikator-indikator dalam Kuadran I (*Concentrate Here*) mencerminkan aspek pelayanan yang sangat penting namun masih memiliki kinerja rendah, sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Indikator tersebut meliputi fasilitas pendukung pembelajaran seperti peralatan belajar dan internet (T3, T4), serta peran *Clinical Instructor* (CI) dalam hal kepedulian, komunikasi, kejelasan arahan, dan responsivitas (E2, E3, RL3, RP4). Rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas sarana pembelajaran dan penguatan peran CI agar dapat memenuhi harapan institusi pendidikan secara optimal.

Indikator-indikator dalam Kuadran II (*Keep up the Good Work*) menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti fasilitas ruang praktik (T2), responsivitas dan kecepatan pelayanan Komkordik (RP1, RP2, RP3, A1), serta kompetensi *Clinical Instructor* (A3) telah memenuhi harapan institusi pendidikan dan menunjukkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, RSUD XYZ perlu mempertahankan kualitas pelayanan ini melalui perawatan fasilitas, pelayanan Komkordik yang responsif, serta peningkatan berkelanjutan terhadap kompetensi CI guna menjaga mutu pelayanan praktik yang optimal.

Indikator-indikator dalam Kuadran III (*Low Priority*) seperti kondisi ruang pertemuan (T1) dan keterlibatan bidang terkait dalam kegiatan praktik (E4) memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Meski demikian, aspek-aspek ini tetap perlu dipantau agar tidak semakin menurun dan tetap mendukung kelancaran praktik mahasiswa di RS XYZ.

Indikator-indikator dalam Kuadran IV (*Possibly Overkill*) menunjukkan kinerja tinggi namun tingkat kepentingan rendah, seperti penampilan pegawai (T5), koordinasi program praktik oleh Komkordik (RL1, RL2), dan sikap profesional staf Komkordik (A2). Meskipun sudah berjalan sangat baik, peningkatan lebih lanjut pada aspek ini tidak menjadi prioritas utama, sehingga alokasi sumber daya sebaiknya difokuskan pada indikator-indikator di Kuadran I yang lebih berdampak terhadap kepuasan institusi pendidikan.

Temuan-temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supliyani (2014) mengenai kepuasan mahasiswa program studi kebidanan Bogor dalam pencapaian tujuan pembelajaran praktik klinik kebidanan III di lahan praktik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tidak puas terhadap dimensi *tangibles*, terutama terkait dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, serta perlengkapan yang tersedia di lahan praktik. *Importance Performance Analysis* dalam penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa aspek yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa berada dalam Kuadran I (*Concentrate Here*), sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan. Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas dengan dimensi *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*, sementara untuk dimensi *reliability*, mahasiswa merasa cukup puas.

PENUTUP

Penelitian ini memiliki implikasi praktis dan teoretis. Secara praktis, RSUD XYZ perlu melakukan peningkatan terhadap sarana pembelajaran mahasiswa seperti kelengkapan peralatan praktik dan jaringan internet, serta menguatkan peran Clinical Instructor melalui pelatihan komunikasi, supervisi, dan evaluasi berkelanjutan. Perbaikan pada area-area kritis ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan praktik dan menjaga kepuasan institusi mitra.

Secara teoretis, kombinasi metode SERVQUAL, CSI, dan IPA terbukti efektif dalam mengukur, mengevaluasi, dan memetakan prioritas peningkatan kualitas layanan praktik. Pendekatan ini dapat direplikasi oleh rumah sakit pendidikan lain untuk menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan praktik berbasis data dan persepsi institusi pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan diperluas, baik dari segi jumlah responden maupun variabel yang diteliti, seperti efektivitas metode pembelajaran, kebijakan manajemen praktik, serta faktor-faktor pengaruh lainnya terhadap kepuasan institusi pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap pelayanan praktik di RSUD XYZ berada pada kategori sangat puas dengan nilai CSI sebesar 96,2%. Namun, analisis SERVQUAL mengungkapkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja, terutama pada dimensi Tangibles dan Empathy, seperti kurangnya fasilitas pembelajaran dan minimnya perhatian serta dukungan dari Clinical Instructor (CI). Beberapa indikator masuk dalam Kuadran I (Concentrate Here), yang menunjukkan bahwa aspek tersebut harus menjadi prioritas perbaikan, terutama dalam penyediaan sarana praktik, peningkatan kualitas bimbingan, serta kejelasan dan responsivitas CI terhadap mahasiswa.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar RSUD XYZ meningkatkan fasilitas pembelajaran dan kapasitas CI melalui pelatihan serta evaluasi berkala. Institusi pendidikan juga diharapkan menjalin kolaborasi yang lebih erat dengan rumah sakit serta mendukung pengembangan CI dalam aspek pedagogik dan klinis. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan agar memperluas jumlah responden dan mengeksplorasi variabel lain yang memengaruhi kepuasan, seperti metode pembelajaran dan kebijakan pengelolaan praktik, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait peningkatan kualitas pelayanan praktik di rumah sakit.

DAFTAR RUJUKAN

- Alnajid, M., Haskas, Y., Fauziah, L., Tinggi, S., Kesehatan, I., Hasanuddin, N., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Profesi Ners Dalam Pelayanan Praktek Klinik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(1), 1–16.
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Arini, D. (2016). Persepsi Kepuasan Mahasiswa Stikes Hang Tuah Surabaya Tentang Praktik Klinik Di Berbagai Rumah Sakit Di Surabaya. *Perpustakaan STIKES Hang Tuah*
- Asri Parantri, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 223–235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Azizah, L., & Ropyanto, C. (2012). Tingkat Kepuasan Bimbingan Klinik Mahasiswa Keperawatan. *Diponegoro Journal of Nursing*, 1(1), 219–224.
- Budianto, D. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Minimarket Garuda Pekanbaru). *Skripsi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru*, 1–113. <http://repository.uin-suska.ac.id/1204/>
- Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni, L.. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Ismonah. (2023). *Pengembangan model manajemen pembelajaran klinik berbasis saintifik keperawatan medikal bedah pendidikan profesi ners*.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Manir, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukuiki Kota Parepare. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Bacukuiki Kota Parepare*, 1–111.
- Mardhotillah, R. R. (2019). Investigasi Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Rawat Inap Rumah Sakit X Di Surabaya). *Tesis*, 1–149.
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Munarsih. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismaatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy Business*,

- Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. <https://doi.org/10.53067/ijebeef>
- Nababan, B. O. (2021). *Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Index Performance Analysis (IPA) dengan Software Exel dan SPSS*. 1, 29.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2020). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 9(1), 1–8.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Rahmi, U., Putri, S. T., & Maiszha, D. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa DIII Keperawatan Dalam Pembelajaran Klinik. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2). <https://doi.org/10.17509/jpki.v5i2.18076>
- Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2017). *BERITA NEGARA*. 708.
- Ria Ariany, Kusdarini, M. S. (2018). *LAPORAN KEGIATAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas*.
- Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, S., Nazaruddin, N., & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Costumer Statisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1890. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5409>
- Supliyani, E. (2014). Kepuasan Mahasiswa Program Studi Kebidanan Bogor dalam Pencapaian Tujuan Pembelajaran Praktik Klinik Kebidanan III di Lahan Praktik. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 4(2), 57–71. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/72/72>
- Wibowo, R. A. (2024). ... *Pelanggan Pada Layanan Pasien menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi Kasus RS PKU Muhammadiyah* <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/49697>
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>