

KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN DIMENSI *TIMELINESS* KUALITAS JASA EVANS DAN LINDSAY DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Customer Satisfaction Based on Timeliness Service Quality Dimension of Evans and Lindsay with Importance Performance Analysis

Puput Hermanti

Ikatan Bidan Indonesia (IBI) Sidoarjo

E-mail: puput.hermanti-14@fkm.unair.ac.id

ABSTRACT

Based on Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 level of customer satisfaction of a service can be judged by the Community Satisfaction Index, there are fourteen elements of these services have a standard that is equal to 85%. General clinic and specialist in Menur Mental Hospital Surabaya has a Community Satisfaction Index by 75.11% which is below the standard of 85%. This research was purposed to analyzing customer satisfaction based on the level of importance of hospital performance in timeliness dimension of Evans and Lindsay service quality with importance performance analysis method. The research design was observational with cross sectional approach. Research conducted on November 2016 included 98 customer in General clinic and Specialist in Menur Mental Hospital Surabaya as respondents. Data were analyzed by Importance Performance Analysis. The result showed respondents considered that all aspects of the timeliness dimension is very important, especially for check the wait time 60 minutes aspect with mean importance value is 3.58, and performance service respondents considered check wait time 60 minutes aspect had smaller mean value performance (2.44) from the mean performance timeliness (2.84). The conclusion is customer not satisfied with timeliness dimension of Evans and Lindsay service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Importance-Performance Analysis, Timeliness*

PENDAHULUAN

Pengelolaan kualitas jasa rumah sakit harus berfikir tentang pelayanan yang terbaik yang harus diberikan kepada pelanggan (pasien dan keluarga) saat mereka baru masuk ke lingkungan rumah sakit. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu *profit center* dari rumah sakit yang dipengaruhi oleh *performance* rawat jalan. Tingkat kepuasan dapat berasal dari terpenuhinya harapan yang direfleksikan oleh tingkat kepentingan dan penilaian/ kinerja oleh pelanggan terhadap jasa pelayanan rumah sakit. Rasa tenang dan yakin bahwa mereka berada di rumah sakit yang tepat. Pada saat itulah dimana kebutuhan pelanggan telah terpenuhi maka akan timbul rasa puas dan kecenderungan pelanggan untuk setia atau loyal dalam memanfaatkan pelayanan jasa apabila dibutuhkan (Azwar, 2008).

Menurut Penilaian Kinerja KEPMENPAN

tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa suatu pelayanan dapat dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat empat belas unsur pelayanan yang telah terstandar yaitu sebesar 85%.

Salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan dimensi kualitas jasa menurut Evans dan Lindsay yang terdiri dari delapan dimensi yaitu meliputi waktu (*time*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan (*completeness*), keramahan dan kesopanan (*courtesy*), ketaat-azasan (*consistency*), keterjangkauan dan kenyamanan (*accessibility and convenience*), ketelitian (*accuracy*) dan kecepat-tanggapan (*responsiveness*) (Magal dan Levenburg 2005; Evans, W dan Lindsay, 2007). Namun, pada penelitian ini hanya dibatasi pada dimensi

ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan dimensi ketepatan (*timeliness*) waktu (karena dari keempat belas unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang ada kecepatan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Menur memiliki nilai yang paling rendah yaitu sebesar 77,53%.

PUSTAKA

Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Evans dan Lindsay (2007) terdapat delapan dimensi kualitas jasa, yang terdiri dari waktu (*Time*) dimensi waktu yang dimaksud adalah waktu tiba pegawai datang ke tempat pelayanan, serta yang terkait dengan waktu operasional pelayanan

Ketepatan Waktu (*Timeliness*) terkait dengan durasi pelayanan yang disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal yang ada, kelengkapan (*Completeness*) dari segi peralatan, fasilitas dan obat-obatan menjadi suatu pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan, semakin lengkap unsur tersebut maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keramahan dan kesopanan (*Courtesy*) dimensi ini sangat penting karena pelayanan kesehatan mengedepankan interaksi dengan pelanggan, keramahan dan kesopanan petugas yang terlibat pada suatu fasilitas kesehatan. Ketaat-azasan (*Consistency*) terkait dengan keandalan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keterjangkauan dan kenyamanan (*Accessibility And Convenience*) dari segi tarif maupun akses serta kenyamanan dalam

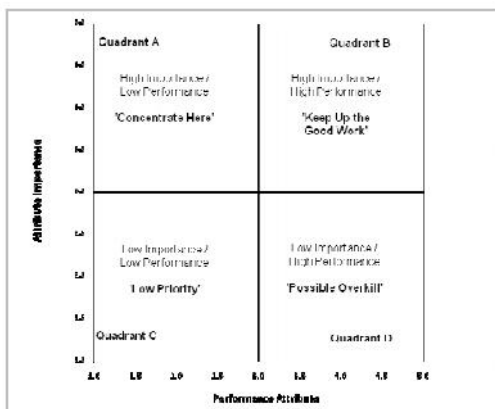
menjalankan pelayanan kesehatan. Ketelitian (*Accuracy*) harapan pelanggan terhadap ketelitian tenaga kesehatan dalam memberi pelayanan kesehatan akan menjauhkan pasien terhadap rasa ketidakpercayaan dalam memilih pelayanan kesehatan. Kecepat-Tanggapan (*Responsiveness*) merupakan salah satu dimensi yang harus diperhatikan karena berdampak pada kepuasan pelanggan.

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis mempunyai tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000)

Metode *Importance Performance Analysis* meminta pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan dari harapan terhadap pelayanan yang diberikan dan penilaian tingkat kinerja dari pelayanan yang telah diberikan penyedia layanan kemudian nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan dianalisis di *Importance-performance map*. *Map* ini menunjukkan bidang atau aspek-aspek apa yang perlu dipertahankan dan aspek apa yang perlu dikurangi prioritasnya. Kinerja pada level *cut off point* sumbu horizontal atau di atasnya mencerminkan proporsi pelanggan yang sangat puas (*delighted*) (Tijptono dan Chandra, 2007).

Importance performance map terbagi menjadi empat bagian yaitu kuadran I, Kuadran II, kuadran III dan Kuadran IV



Gambar 1. *Importance Performance Map*
(Sumber: Hock and Sarstedt, 2010)

Pada gambar 1 dapat dijelaskan bahwa Kuadran A/ I (*Concentrate Here*) menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini merupakan suatu tantangan yang memerlukan tindakan korektif dengan segera dan harus menjadi prioritas utama, jenis pelayanan ini sangat penting namun organisasi tidak memberikan kinerja yang baik sehingga pelanggan tidak puas, organisasi harus konsentrasi penuh pada pelayanan tersebut.

Kuadran B/ Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) berisi jenis pelayanan yang kuat, jenis pelayanan yang penting dan diberikan dengan baik oleh organisasi sehingga pelanggan merasa puas, hasil kerja ini harus dipertahankan oleh organisasi agar pelanggan yang merasa puas menjadi loyal terhadap organisasi.

Kuadran C/ Kuadran III (*Low Priority*) menunjukkan jenis pelayanan yang tidak penting yang diberikan dengan kinerja rendah dan tidak mendapat perhatian dari pelanggan, jenis pelayanan ini memiliki prioritas rendah. Peningkatan atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena

pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran D/ Kuadran IV (*Possible Overkill*), menunjukkan jenis-jenis pelayanan yang tidak penting namun diberikan dengan kinerja yang baik dan sumber daya yang berada pada pelayanan ini dapat dialihkan ke jenis pelayanan yang lain atau mengkomunikasikan kepada pelanggan bahwa pelayanan tersebut perlu diberikan. Penilaian jenis pelayanan didasarkan pada pandangan pelanggan atas tingkat kepentingan (yang direfleksikan oleh harapan) dan kinerja yang ditunjukkan organisasi atau pemberi pelayanan.

Pada metode *Importance Performance Analysis* dapat diketahui *gap* atau kesenjangan antara tingkat kepentingan yang direfleksikan oleh harapan dan penilaian kinerja. Apabila *gap* positif maka pelanggan puas dan sebaliknya. Semakin kecil *gap* maka semakin baik penilaian pelayanannya. Nilai *gap* diperoleh dari $Gap = (Mean(X) - Mean(Y))$ akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dengan rumus yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998) dalam Sihombing (2002) yaitu tingkat kepuasan adalah (bobot \times *gap* rata-rata tiap dimensi. Masing-masing dimensi oleh pelanggan diberi bobot dalam bentuk persentase sehingga total bobot adalah 100%. Bila pada penjumlahan diperoleh hasil >-1 dikatakan rata-rata kinerja baik dan responden umumnya puas dan sebaliknya apabila tingkat kepuasan <-1 kinerja masih kurang baik dan hal itu berarti pelanggan kurang puas (Sihombing, 2002)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* karena pengumpulan data variabel hanya dalam satu periode waktu tertentu. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan (pasien/ keluarga pasien/ pengantar) pada Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Sampel diambil dengan teknik *purposive Sampling* dengan jumlah populasi sebesar 3918 dan sampel 98 orang (pelanggan yang telah berkunjung minimal sebanyak dua kali. Sebelum pengambilan sampel dilakukan wawancara terlebih dahulu kepada calon responden dan menanyakan jumlah kunjungan sebelumnya.

Data penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dengan instrumen kuesioner, yang berisi tentang pernyataan terkait dengan tingkat kepentingan dan pernyataan yang terkait dengan penilaian kinerja dan selanjutnya data akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis*. Setelah didapatkan skor dari seluruh pernyataan yang ada maka rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja akan dimasukkan ke dalam *Importance Performance Matrix*, kemudian dilakukan analisis gap antara tingkat kepentingan dan penilaian kinerja, perhitungan nilai gap ini akan digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan,

Apabila *gap* positif maka pelanggan puas dan sebaliknya. Semakin kecil *gap* maka semakin baik penilaian pelayanannya. Bila pada penjumlahan diperoleh hasil >-1 dikatakan rata-rata kinerja baik dan pelanggan umumnya puas begitu juga sebaliknya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berikut merupakan tabel karakteristik pelanggan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya yang menjadi responden, berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Perempuan	72	73,5
Laki- laki	26	26,5
Total	98	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari setengah (73,5%) jumlah responden adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2 merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan umur. Tabel 2 menunjukkan bahwa lebih dari setengah (53,1%) jumlah responden termasuk dalam golongan umur dewasa awal (<40 tahun). Pola umur mempengaruhi permintaan kesehatan, seiring bertambahnya umur seseorang maka semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2012).

Tabel 2. Umur Responden di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Golongan Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
Dewasa awal (<40 tahun)	52	53,1
Dewasa madya (40-60tahun)	42	42,9
Dewasa akhir (>60 tahun)	4	4,0
Total	98	100,0

Tabel dibawah ini merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan:

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Responden di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Tingkat Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak pernah sekolah	2	2,1
SD/ sederajat	17	17,3
SMP/ sederajat	31	31,6
SMA/ sederajat	32	32,7
Diploma	6	6,1
S1/S2	10	10,2
Total	98	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa kurang dari setengah (32,7%) jumlah responden memiliki tingkat pendidikan SMA/ sederajat. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi tingkat pendidikan pelanggan maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal ini cukup beralasan, karena pada umumnya seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya. Mereka sudah cukup puas bila kebutuhan dasarnya terpenuhi. Sebaliknya, seseorang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya (Anjaswarni, 2002).

Tabel dibawah ini merupakan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan:

Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Jenis Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	34	34,7
Karyawan Swasta	24	24,5
Wirasawasta	24	24,5
PNS	6	6,1
Petani	1	1,0
Pensiunan	1	1,0
Lain-lain	8	8,2
Total	98	100,0

Tabel 4 menunjukkan bahwa kurang dari setengah (34,7%) jumlah responden adalah ibu rumah tangga.

Ekonomi adalah kegiatan menghasilkan uang di masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup, sehingga responden yang sebagian besar adalah ibu rumah tangga yang tidak berpenghasilan akan mempengaruhi pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan. Simamora (2004)

Tabel 5 merupakan karakteristik responden berdasarkan pendapatan keluarga perbulan, Tabel 5 menunjukkan bahwa lebih dari setengah (57,1%) jumlah responden memiliki pendapatan keluarga perbulan Rp.<1.000.000, artinya pendapatan keluarga responden dibawah Upah Minimum Kabupaten/ Kota Surabaya yaitu Rp. 3.046.000.

Tabel 5. Pendapatan Keluarga Per Bulan Responden di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

Pendapatan perbulan	Jumlah (n)	Persentase (%)
<1.000.000	56	57,1
1.000.000-3.045.000	33	33,7
3.046.000-5.000.000	7	7,1
>5.000.000	2	2,1
Total	98	100,0

Rendahnya pendapatan keluarga dapat menyebabkan kemiskinan sehingga berpengaruh terhadap akses pendidikan dan kesehatan. Akses kesehatan yang rendah dapat disebabkan oleh ketidakmampuan daya beli pelayanan kesehatan akibat kemiskinan sehingga sulit dalam mencapai pelayanan kesehatan, sehingga secara tidak langsung mempengaruhi indeks kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap suatu pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2012).

Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya berdasarkan Dimensi Kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 menunjukkan tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan Poli Umum dan

Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*). Responden menilai sangat penting terhadap seluruh aspek pada dimensi ketepatan waktu (*timeliness*). Hal ini terbukti dengan penilaian masing-masing aspek oleh responden memiliki nilai *mean* yang mencapai 4, khususnya pada aspek prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit (3,36) dan waktu tunggu periksa 60 menit (3,58). Nilai *mean* dari aspek tersebut berada di atas nilai *mean* ketepatan waktu (*timeliness*) (3,33).

Penilaian Kinerja

Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya berdasarkan Dimensi kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 6. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Poli Umum dan Spesialis RS. Jiwa Menur Surabaya Berdasarkan Dimensi Kualitas ketepatan waktu (*timeliness*)

Dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Tingkat Kepentingan				Jumlah (Y)	Mean (Ȳ)
	1	2	3	4		
Prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit	3	8	37	50	330	3,36
Waktu tunggu periksa 60 menit			41	57	351	3,58
Jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja		26	39	33	301	3,07
Jumlah					982	
Mean Importance Timeliness						3,33

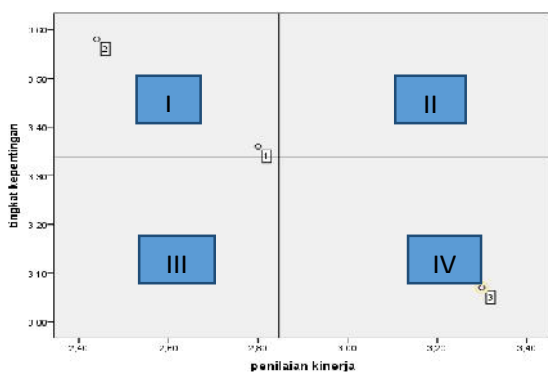
Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Berdasarkan Dimensi Kualitas ketepatan waktu (*timeliness*)

Dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Penilaian				Jumlah (Y)	Mean (Ȳ)
	1	2	3	4		
Prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit		30	53	15	279	2,8
Waktu tunggu periksa 60 menit		61	30	7	240	2,44
Jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja			68	30	324	3,30
Jumlah					281	
Mean performance timeliness						2,84

Tabel 7 menunjukkan dari ketiga aspek yang terdapat dalam dimensi ketepatan waktu (*timeliness*), responden menilai bahwa aspek waktu tunggu periksa 60 menit pada pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya mempunyai kinerja yang tidak baik, hal ini dapat diketahui dari *mean* penilaian responden terhadap aspek ini lebih kecil (2,44) dari *mean performance timeliness* (2,84).

Importance Performance Map

Jika tingkat kepentingan dan penilaian responden terhadap dimensi kualitas waktu (*time*) dipetakan ke dalam *Importance Performance map* maka akan diketahui letak kuadran masing-masing aspek dari dimensi waktu (*time*) adalah sebagai berikut:



Gambar 2. *Importance Performance Map* Dimensi Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Keterangan:

1. Prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit (3,36 ; 2,8)
2. Waktu tunggu periksa 60 menit (3,58 ; 2,44)
3. Jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja (3,07 ; 3,3)

Analisis Gap

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan nilai *mean* tingkat kepentingan dan nilai *mean* penilaian masing-masing aspek dari responden terhadap kinerja

pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, dari nilai *mean* tersebut dilakukan analisis gap pada masing-masing dimensi yang dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Gap antara Tingkat Kepentingan dan Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Berdasarkan Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Gap (Mean (X) - Mean (Y))	Kepuasan
Prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit	-0,56	Tidak Puas
Waktu tunggu periksa 60 menit	-1,14	Tidak Puas
Jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja	0,23	Puas
Mean gap timeliness	-0,49	Tidak Puas

Tabel 8 menunjukkan dari ketiga aspek yang terdapat dalam dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) aspek waktu tunggu periksa 60 menit memiliki nilai *mean* gap yang paling besar (-1,14).

Prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit

Prosedur administrasi yang berjalan cepat dapat mempersingkat waktu pasien dan keluarga pasien sehingga bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera. Prosedur administrasi (pendaftaran) yang lebih lama dibandingkan dari standar yang harus dipenuhi yaitu 10 menit dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kerjasama rumah sakit dengan BPJS menyebabkan bertambahnya jumlah kunjungan pada Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit. Jiwa Menur Surabaya namun hal itu tidak diikuti dengan penambahan

jumlah tenaga perekam medis dan administrasi pada instalasi pelayanan tersebut. Aspek ini terdapat pada kuadran I menunjukkan bahwa aspek tersebut penting, namun diberikan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dengan kinerja yang belum sesuai, sehingga konsentrasi dan menaruh perhatian penuh pada aspek pelayanan tersebut.

Waktu tunggu periksa 60 menit

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu standar minimal rawat jalan adalah waktu tunggu periksa 60 menit. Pada aspek ini responden menilai bahwa waktu tunggu periksa 60 menit pada pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya mempunyai kinerja yang tidak baik, hal ini dapat diketahui dari *mean* penilaian responden terhadap aspek ini lebih kecil (2,44) dari *mean performance timeliness* (2,84), sehingga aspek ini terdapat pada kuadran I Hal tersebut dikarenakan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur mengikuti program BPJS sehingga melayani banyak pasien, selain itu keterbatasan jumlah tenaga medis seperti dokter dan perawat juga dapat menyebabkan penilaian pada aspek ini menjadi tidak baik.

Jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja

Menurut Keputusan Menteri kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu standar minimal

rawat jalan jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat pukul 08.00 – 11.00

Aspek ini terdapat pada kuadran IV menunjukkan responden menilai baik kinerja jenis pelayanan yang telah diberikan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, namun responden tidak mengharapkan dan menilai tidak penting aspek tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya berdasarkan Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) adalah responden menilai sangat penting terhadap seluruh aspek pada dimensi ketepatan waktu (*timeliness*). Hal ini terbukti dengan penilaian masing-masing aspek oleh responden memiliki nilai *mean* yang mencapai 4, khususnya pada aspek waktu tunggu periksa 60 menit (3,58). Nilai *mean* dari aspek tersebut berada di atas nilai *mean* ketepatan waktu (*timeliness*) (3,33).

Penilaian Responden Terhadap kinerja Pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya Berdasarkan Dimensi Kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) menunjukkan bahwasesponden menilai aspek waktu tunggu periksa 60 menit pada pelayanan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya mempunyai kinerja yang tidak baik, hal ini dapat diketahui dari *mean* penilaian responden terhadap aspek ini lebih kecil (2,44) dari *mean performance timeliness* (2,84).

Hasil pemetaan pada dimensi kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) menunjukkan bahwa aspek prosedur administrasi (pendaftaran) 10 menit dan waktu tunggu periksa 60 menit berada pada kuadran I. Hal ini berarti bahwa aspek tersebut penting, namun diberikan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dengan kinerja yang belum sesuai. Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya harus konsentrasi dan menaruh perhatian penuh pada aspek pelayanan tersebut. Sedangkan untuk aspek jam buka pelayanan rawat jalan pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja terletak pada kuadran IV yang berarti bahwa responden menilai baik kinerja jenis pelayanan yang telah diberikan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya, namun responden tidak mengharapkan dan menilai tidak penting aspek tersebut.

Berdasarkan ketiga aspek yang terdapat dalam dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) aspek waktu tunggu periksa 60 menit memiliki nilai *mean gap* yang paling besar adalah (-1,14), dan dari keseluruhan aspek dalam dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) responden masih belum puas terhadap kinerja yang diberikan oleh Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responden tidak puas pada pelayanan yang ditinjau dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) diberikan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* terhadap dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) saran yang diberikan adalah memperbaiki kedisiplinan perawat dan dokter yang bertugas di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur ketepatan waktu dokter, perawat, dan petugas administrasi dalam melayani, standar waktu tiap jenis pelayanan dan standar waktu tunggu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua . Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press)
- Anjaswarni, T. (2002). *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di Ruang rawat instalasi rawat inap RSUD Saiful Anwar Malang*. Jakarta : FIKUI.
- Azwar, A. (2008). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Kelima. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Brandt, D.R. (2000). *An "Outside-In" Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series. Vol 2-2000
- Evans, W. and Lindsay. (2007). *Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Salemba Empat
- Hock, C. and Sarstedt, M. (2010). *Management of multi-purpose stadiums: Importance and performance measurement of service interfaces*. *International Journal of Services Technology and Management*, 14(2), 188-207
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A., (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Magal, S & Levenburg, N. (2005). *Using Importance Performance Analysis to Evaluate e-business Strategies Among Small Business*. Preceeding of 38 th. Hawaii International Conference on System Science
- Notoatmodjo, S. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta
- Sihombing, U. (2002). *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Pelayanan*. Jakarta: Erlangga
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F dan Chandra. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.