

STRATEGI PENGEMBANGAN KLINIK MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* MENURUT PERSEPSI PASIEN(STUDI KUALITATIF DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP MEGA BAGUS CLINIC 1 WATUKUMPUL PEMALANG JAWA TENGAH)

Oleh

Ike Mega Puspita¹, Erliany Syaodih², Kahar Mulyani³

^{1,2,3} Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung

Email: ¹dr.ikemegapuspita@gmail.com, ²erliany.syaodih15@gmail.com,

³kahar@ars.ac.id

Article History:

Received: 23-04-2025

Revised: 06-05-2025

Accepted: 26-05-2025

Keywords:

Development Strategy,
Importance Performance
Analysis, Clinic

Abstract: The clinic is a provider of basic medical services as a health facility consisting of health workers and medical personnel. Pratama Mega Bagus Clinic 1 Clinic is the only clinic in Watukumpul District, Pemalang Regency, Central Java, which consists of 15 villages based on population data, a total of 75,106 people, so the need for health service facilities in Watukumpul District is very high. For this reason, the researcher conducted research on the development strategy of the mega bagus clinic 1 inpatient primary clinic in order to achieve complete, affordable and qualified health services and facilities. In this study, the researcher will analyze the Clinical Development Strategy Using the Importance Performance Analysis Method Based on Patient Perception. The population in this study is patients enrolled in MBC1 clinics based on patients receiving treatment in January – March 2025. To calculate the level of conformity between the level of importance and the level of patient satisfaction. The results of the analysis of the IPA method obtained items in quadrant A are Tangible, Empaty, and Responsivnes parameters, namely those that discuss the layout and area of the building and the limitations of the rooms, which are obtained with low values

PENDAHULUAN

Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 adalah satu satunya klinik di kecamatan watukumpul kabupaten Pemalang Jawa Tengah yang terdiri dari 15 desa dan berdasarkan data BPS Badan Pusat Statiistik tahun 2018, Kecamatan Watukumpul memiiki penduduk sejumlah 75.106 jiwa. Daerah ini memiliki total wilayah seluas 12.902 Ha. Hal tersebut membuktikan bahwa kebutuhan fasilitas layanan Kesehatan di Kecamatan Watukumpul sangat tinggi, untuk itu upaya upaya pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan Kesehatan sangat di butuhkan demi mencapai pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan

merata bagi semua kalangan masyarakat khususnya di kecamatan watukumpul. Serta besar harapan warga masyarakat sekitar klinik terhadap pengembangan klinik pratama rawat inap mega bagus clinic 1 demi tercapainya pelayanan dan fasilitas kesehatan yang lengkap terjangkau dan mumpuni. Sebagai Gambaran kondisi realistis di Lapangan bahwa Klinik MBC 1 ini hanya memiliki 6 kamar rawat inap, dan 3 bed IGD dengan jumlah kunjungan pasien 60-80 pasien perhari di antaranya kurang lebih 70 pasien rawat jalan dan 10 pasien rawat inap. Dimana jumlah pasien rawat inap semakin hari semakin meningkat, bahkan seringkali klinik MBC 1 ini menolak pasien perawatan rawat inap dikarenakan keterbatasan jumlah kamar rawat inap. Sehingga pasien terpaksa harus ke kota dengan perjalanan yang harus di tempuh 2 -3 jam dari desa di beberapa Kecamatan Watukumpul. Tentunya hal itu dapat meningkatkan mortalitas dan perburukan prognosis dari penyakit yang di derita oleh pasien. Harapannya dengan pengembangan klinik berupa pembangunan infrastruktur tambahan seperti poli gigi, poli spesialis, penambahan jumlah kamar rawat inap, persalinan, tentunya harus sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien. Supaya apa yang di usahakan oleh klinik sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Sehingga klinik akan lebih bermanfaat dan dapat membantu menurunkan angka mortalitas dan kematian ibu dan anak di kecamatan watukumpul . Upaya pengembangan klinik bisa menggunakan Importance performance analisis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi elemen-elemen dari kumpulan jasa yang perlu ditingkatkan ,mengidentifikasi atribut produk atau layanan infrastruktur yang perlu diperbaiki, mengidentifikasi atribut produk atau layanan yang dapat dihemat biayanya tanpa mengurangi kualitas secara signifikan dalam hal ini kami ambil dari persepsi atau sudut pandang pasien – pasien kami.

LANDASAN TEORI

Pengertian Strategi Pengembangan Kata strategi berasal dari kata Yunani yaitu strategos yang artinya *"a general set of maneuvers cried out over come a enemy during combat"* yaitu semacam ilmunya para jenderal untuk memenangkan pertempuran. Sedangkan dalam kamus Belanda-Indonesia, sertategis berasal dari kata majemuk, yang artinya siasat perang, istilah strategi tersebut digunakan dalam kemiliteran sebagai usaha untuk mencapai kemenangan, sehingga dalam hal ini diperlukan taktik serta siasat yang baik dan benar .Sedangkan strategi merupakan tindakan yang bersifat incremenial (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh para pelanggan di masa depan.

Pembagian kuadran dalam Importance-Performance Analysis dapat dilihat sebagai berikut Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kuadran 1 (Concentrate These) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- b. Kuadran 2 (Keep Up The Good Work) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

- c. Kuadran 3 (Low Priority) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran 4 (Possible Overkill) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialis. Klinik biasanya berfokus pada layanan medis primer dan pencegahan, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, pengobatan penyakit umum, konsultasi medis, dan tindakan medis sederhana. Klinik juga dapat memiliki fasilitas dasar seperti ruang pemeriksaan, ruang tunggu, dan ruang perawatan. Mereka juga dapat memiliki fasilitas diagnostik dasar seperti laboratorium darah, ruang rontgen, atau ruang USG. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014. Klinik Pratama Adalah klinik yang menyediakan pelayanan medik,

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui Strategi Pengembangan Klinik Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* Menurut Persepsi di Klinik Pratama Rawat Inap Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul Pemalang. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini berupa metode dekriptif kualitatif menggunakan dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana Penulis melakukan wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data kualitatif yang diperoleh dari data laporan keuangan perusahaan dan sumber buku mengenai Akuntansi Biaya. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah melalui: 1. Observasi, 2. Wawancara dan 3. Dokumentasi Sedangkan untuk menilai strategi pengembangan klinik menggunakan metode IPA / *importance performance analysis* yang merupakan salah satu metode alat yang digunakan menganalisis pelayanan dan fasilitas yang diterima pasien. (sudut pandang pasien). Penelitian ini menghasilkan sistem penilaian kualitas pelayanan yang dikembangkan dengan menerapkan metode IPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pengembangan klinik menurut persepsi pasien dengan parameter Tangible

Dari hasil analisis data pada poin Tangible didapatkan bahwa konsumen tidak puas (Dissatisfaction) atas "Tangibles" di klinik MBC 1 sebab ($x-y = 4,3 - 4,5 = -0,2$). Terutama pada point 1 dan 3 yaitu mengenai interior desain klinik dan lokasi terutama dalam hal ini mengenai luas bangunan dan keterbatasan kamar rawat inap. Terdapat Item 1 dan 3 dimana Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan

pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. Dalam hal ini adalah fasilitas klinik yang memadai khususnya pada kasus ini adalah jumlah kamar yang terbatas sehingga strategi perbaiki.

Terdapat Item 6,7:

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

- Fasilitas Klinik lengkap dan Memudahkan pasien
- Klinik dilengkapi dengan peralatan medis yang memadai dan canggih
- Staff berpenampilan rapi & sopan
- Lokasi Klinik mudah dijangkau dari segala penjuru
- Ruang yang ada di Klinik bersih, rapi, nyaman dan tenang maka strategi: dipertahankan

1. **Strategi Pengembangan Klinik Menurut Persepsi Pasien Dengan Parameter Empathy**

Secara umum di lihat dari poin empathy pada setiap penilaian empathy dapat disimpulkan Konsumen sangat puas, $(x-y = 4,4 - 4,1 = 0,3)$. Dimana 0,3 menunjukan sangat puas atau (exelence) atas "empathy" di Mega Bagus Clinic 1. Terdapat Item 3 dimana Menunjukkan faktor Karyawan Klinik menanggapi kebutuhan pasien & keluarga selama masa perawatan di klinik dan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. Dalam hal ini adalah fasilitas klinik yang memadai khususnya pada kasus ini adalah jumlah kamar yang terbatas. strategi: perbaiki. Terdapat Item 1,2 dimana Menunjukkan faktor atau kepercayaan pasien terhadap karyawan klinik selama masa perawatan di klinik dan dalam melakukan pelayanan karyawan di klinik senantiasa menanggapi keluhan pasien & keluarga dan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. strategi: dipertahankan

Strategi pengembangan klinik menurut persepsi pasien dengan parameter Reability

Secara umum di lihat pada setiap penilaian Reability dapat disimpulkan Konsumen sangat puas, $(x-y = 4,4 - 4,1 = 0,3)$. Dimana 0,3 menunjukan sangat puas atau (exelence) atas "Reability" di Mega Bagus Clinic 1. Terdapat Item 1,2,3 dimana Menunjukkan faktor Pelayanan cepat tepat akurat, Profesional dan amanah, serta pelayanan di Klinik berkelanjutan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. strategi: dipertahankan.

Strategi pengembangan klinik menurut persepsi pasien dengan parameter Responsiveness

Secara umum di lihat pada setiap penilaian Responsiveness dapat disimpulkan Konsumen sangat puas, $(x-y = 4,4 - 4,3 = 0,1)$. Dimana 0,1 menunjukan sangat puas atau (exelence) atas "Responsiveness" di Mega Bagus Clinic 1. Terdapat Item 6 dan 7 dimana Menunjukkan faktor Karyawan Klinik mengetahui akan kebutuhan pasien dan keluarga pasien Karyawan Klinik di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk

unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas. strategi: perbaiki. Terdapat Item 3: Menunjukkan Karyawan Klinik sigap ketika ada pasien yang membutuhkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Kebutuhannya dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan untuk di laksanakan strategi: dipertahankan.

Strategi pengembangan klinik menurut persepsi pasien dengan parameter Safety

Secara umum di lihat pada setiap penilaian Safety dapat disimpulkan Konsumen sangat puas, ($x-y = 4,4 - 4,3 = 0,1$) . Dimana 0,1 menunjukan sangat puas atau (exelence) atas " Safety" di Mega Bagus Clinic 1 . Terdapat Item 1,3,4 dimana Menunjukkan faktor Pasien merasa aman ketika dilayani klinik, Seluruh karywan klinik mampu menjaga kerahasiaan pasien & Keluarga pasien, Pelayanan yang dilakukan kepada pasien di beritahu tentang waktu layanan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pengembangan klinik menurut persepsi pasien dengan parameter Tangible

Penelitian ini dilakukan di sebuah klinik pratama rawat inap di desa Watukumpul Pemalang berikut adalah pembahasan dari penelitian. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kepentingan kemudian dipetakan dalam diagram kartesius IPA yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut pada kuadran berapa yang memerlukan penanganan oleh pihak klinik. Berdasarkan pemetaan dari diagram kartesius IPA didapatkan bahwa kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan/ klinik harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kepentingan kemudian dipetakan dalam diagram kartesius IPA yang bertujuan untuk mengetahui letak atribut pada kuadran berapa yang memerlukan penanganan oleh pihak klinik.

Berdasarkan pemetaan dari diagram kartesius IPA didapatkan bahwa kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan/ klinik harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Item kualitas layanan yang terletak pada kuadran A merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh klinik. Item yang berada pada kuadran A adalah : fasilitas klinik yang memadai khususnya pada kasus ini adalah jumlah kamar yang terbatas. Fasilitas merupakan segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia sebagai penunjang untuk meningkatkan kepuasan pasien agar pasien merasa nyaman dan puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung dengan persepsi pasien terhadap harapan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik. Klinik pratama rawat inap Mega Bagus Clinic 1 ini didapatkan bahwa fasilitas klinik dinilai kurang memadai oleh pasien, oleh sebab itu memerlukan peningkatan. Permasalahan yang muncul terkait

sarana prasarana klinik adalah fasilitas ruang rawat inap yang jumlahnya kurang memadai.

Strategi Pengembangan Klinik Menurut Persepsi Pasien Dengan Parameter *Empathy*

Secara umum di lihat dari poin pada setiap penilaian empathy dapat disimpulkan Konsumen sangat puas, namun pada point 3 yaitu yang membahas tentang faktor karyawan klinik menanggapi kebutuhan pasien & keluarga pasien selama masa perawatan di klinik didapatkan nilai yang rendah dan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Dalam hal ini adalah fasilitas klinik yang memadai khususnya pada kasus ini adalah jumlah kamar yang terbatas. Sehingga harus di perbaiki untuk dumber daya manusianya. Selain itu terdapat Item 1,2 dimana Menunjukkan faktor atau kepercayaan pasien terhadap karyawan klinik selama masa perawatan di klinik dan dalam melakukan pelayanankaryawan di klinik senantiasa menanggapi keluhan pasien & keluarga dan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga harus di pertahankan.

Strategi Pengembangan Klinik Menurut Persepsi Pasien Dengan Parameter *Reability*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kuadran A (Concentrate These) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Pada penelitian ini di diagram kartesius tidak terdapat point pada kuadran A. Pada kuadran A dalam hal ini menjelaskan tentang kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, artinya karyawan telah melaksanakannya tugas dan kewajibannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga tidak ada item yang perlu di perbaiki.

Kuadran B (Keep Up The Good Work) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan. Pada penelitian ini terdapat item 1,2,3 dimana menunjukkan faktor Pelayanan cepat tepat akurat , Profesional dan amanah, serta pelayanan di klinik. Hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya kami telah menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C (Low Priority) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Pada diagram kartesius Tidak terdapat point pada kuadran C Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Sehingga

dapat di abaikan strateginya

Kuadran D (Possible Overkill) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan dalam pelayanannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Pada diagram kartesius terdapat Item 4 yang menunjukkan ketersediaan dokter yang memiliki skil yang baik faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Namun dalam hal ini tidak akan merugikan klinik karena kemampuan dan skil dokter yang baik menjadi unggulan di klinik sehingga pada kuadran D dapat di pertahankan.

Strategi Pengembangan Klinik Menurut Persepsi Pasien Dengan Parameter Responsiveness

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kuadran A (Concentrate These) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Pada penelitian ini di diagram kartesius terdapat item 6 dan 7 dimana Menunjukkan faktor Karyawan Klinik mengetahui akan kebutuhan pasien dan keluarga pasien Karyawan Klinik di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun oknum karyawan mungkin dirasa belum maksimal melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga hal tersebut dirasa cukup mengecewakan atau pasien merasa tidak puas sehingga merasa untuk di perbaiki.
- b. Kuadran B (Keep Up The Good Work) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan. Pada penelitian ini terdapat item 1,5,8 dimana hal tersebut menunjukkan faktor pelayanan yang cepat tepat akurat, karyawan klinik yang peka dan sopan serta cekatan, dan karyawan klinik mempunyai rasa simpati terhadap pasien, karyawan mampu bergaul dan memahami kebutuhan pasien karyawan klinik melakukan pengecekan tanda vital secara rutin di pagi dan sore profesional dan amanah, serta pelayanan di Klinik berkelanjutan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga hal tersebut patut untuk di pertahankan.
- c. Kuadran C (Low Priority) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Pada penelitian ini berdasarkan diagram kartesius terdapat point 4,2 tentang Merawat dengan baik dan benar untuk pasien rawat inap, Karyawan Klinik melakukan TTV secara rutin di pagi dan sore pada kuadran C Menunjukkan beberapa

faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Sehingga strategi yang dapat di tempuh adalah abaikan, karena hal tersebut juga tidak merugikan pasien melainkan sangat menguntungkan pasien dan klinik.

- d. Kuadran D (Possible Overkill) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan dalam pelayanannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya . pada penelitian ini pada diagram kartesius Terdapat Item 3 yang menunjukkan karyawan klinik sigap ketika ada pasien yang membutuhkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Kebutuhannya dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan untuk di laksanakan Namun dalam hal ini tidak akan merugikan klinik sehingga pada kuadran D dapat di pertahankan.

Strategi Pengembangan Klinik Menurut Persepsi Pasien Dengan Parameter Safety

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kuadran A (Concentrate These) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Tidak terdapat point pada kuadran A. Pada kuadran A menjelaskan tentang kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, dalam hal ini karyawan telah melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga sehingga tidak ada item yang perlu di perbaiki
- b. Kuadran B (Keep Up The Good Work) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan. Pada penelitian ini menunjukkan faktor pasien yang merasa aman ketika dilayani klinik, Seluruh karyawan klinik mampu menjaga kerahasiaan pasien & Keluarga pasien, Pelayanan yang dilakukan kepada pasien di beritahu tentang waktu layanan hal tersebut di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan, Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga hal tersebut patut untuk di pertahankan.
- c. Kuadran C (Low Priority) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Pada penelitian ini berdasarkan diagram kartesius terdapat terdapat point 2 Dokter di klinik memiliki pengetahuan yang baik untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan pasien pada kuadran C. Dimana hal tersebut menunjukkan beberapa faktor

yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa- biasa saja. Sehingga strategi yang dapat di tempuh adalah abaikan, karena hal tersebut juga tidak merugikan pasien melainkan sangat menguntungkan pasien dan klinik.

- d. Kuadran D (Possible Overkill) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan dalam pelayanannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya . pada penelitian ini pada diagram kartesius terdapat Terdapat Item 4 menunjukkan ketersediaan dokter yang memiliki skil yang baik faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Kebutuhannya dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan untuk di laksanakan namun dalam hal ini tidak akan merugikan klinik sehingga pada kuadran D dapat di pertahankan.

Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuisisioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuisisioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pasien.
4. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas, dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan beserta pembahasan mengenai Strategi Pengembangan Klinik Menggunakan Metode *Importance Performance Analisis* Menurut Persepsi di Klinik Pratama Rawat Inap Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul Pemalang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Parameter Tangible (bukti fisik) terbukti mampu mengetahui strategi pengembangan klinik berdasarkan persepsi pasien di Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul. Hal tersebut menunjukkan bahwa Secara umum di lihat dari poin pada setiap penilaiain tangible dapat disimpulkan Konsumen puas, namun ada beberapa poin yang terdapat pada kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas yaitu yang membahas tentang tata letak dan luas bangunan serta keterbatasan kamar dimana menunjukan tidak puas (Disatisfaction) atas "Tangibles" di Mega Bagus Clinic 1 dan harus segera ada perbaikan.

2. Parameter Empathy (Empati) terbukti mampu mengetahui strategi pengembangan klinik berdasarkan persepsi pasien di Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul. Hal tersebut menunjukkan bahwa Secara umum di lihat dari poin pada setiap penilaian empathy dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa ada hal yang harus di perbaiki,yaitu pada point yang membahas tentang faktor selama masa perawatan di klinik didapatkan nilai yang rendah yaitu ada pada kuadran A, Dimana kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan,termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas dan segera ada perbaikan
3. Parameter Reability terbukti mampu mengetahui strategi pengembangan klinik berdasarkan persepsi pasien di Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul. Secara umum di lihat pada setiap penilaian Reability dapat disimpulkan Konsumen sangat puas dimana menunjukan sangat puas atau (exelence) di Mega Bagus Clinic 1. Pada parameter Reability ini Tidak terdapat point pada kuadran A. Pada kuadran A menjelaskan tentang kepuasan pelanggan,termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.sehingga dapat disimpulkan bahwa pada parameter ini pasien merasa puas dengan pelayanan MBC1
4. Parameter Responsibility terbukti mampu mengetahui strategi pengembangan klinik berdasarkan persepsi pasien di Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul. Hal tersebut menunjukkan bahwa Secara umum di lihat dari poin pada setiap penilaian empathy dapat disimpulkan bahwa Konsumen merasa ada hal yang harus di perbaiki,yaitu pada point Terdapat beberapa yang menunjukkan faktor Karyawan Klinik mengetahui akan kebutuhan pasien dan keluarga pasien Karyawan Klinik di anggap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan,termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
5. Parameter Safety terbukti mampu mengetahui strategi pengembangan klinik berdasarkan persepsi pasien di Klinik Pratama Mega Bagus Clinic 1 Watukumpul. Secara umum di lihat pada setiap penilaian safety dapat disimpulkan konsumen sangat puas menunjukan sangat puas atau (exelence) di Mega Bagus Clinic 1. Pada parameter safety ini Tidak terdapat point pada kuadran A. Pada kuadran A menjelaskan tentang kepuasan pelanggan,termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun karyawan mungkin belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.sehingga dapat disimpulkan bahwa pada parameter ini pasien merasa puas dengan pelayanan MBC 1 .

Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang menyatakan adanya pengaruh dari tangibles, empathy, reliability, responsibility, dan safety secara individual terhadap kepuasan pasien, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut

Bagi Klinik

1. Perbaiki pada point Parameter Tangible yaitu pada kuadran A yang harus diperbaiki pada point 1 dan 3 membahas tentang tata letak dan luas bangunan serta keterbatasan kamar
2. Perbaiki pada point Parameter Empaty yaitu pada kuadran A yang harus di perbaiki pada point pada point 3 yaitu yang membahas tentang faktor Karyawan Klinik menanggapi kebutuhan pasien & keluarga selama masa perawatan di klinik didapatkan nilai yang rendah
3. Perbaiki pada point Parameter Responsibility yaitu pada kuadran A yang harus di perbaiki pada point 3 yaitu yang membahas tentang faktor Karyawan Klinik menanggapi kebutuhan pasien & keluarga selama masa perawatan di klinik didapatkan nilai yang rendah
4. Pertahankan parameter reability secara umum di lihat pada setiap penilaiain Reability dapat disimpulkan Konsumen sangat puas
5. Pertahankan parameter safety secara umum di lihat pada setiap penilaiain Reability dapat disimpulkan Konsumen sangat puas.

Bagi Pasien

1. Mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di rumah sakit.
2. Kooperatif dan mampu diajak bekerjasama dengan seluruh pihak medis maupun non medis yang terlibat selama berada di rumah sakit.

Saran

1. Bila peneliti ingin melakukan penelitian sejenis dengan menggunakan sampel pasien, agar dapat menambah periode waktu penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, maka para sampel membutuhkan waktu yang relatif lama dalam pengisiannya meskipun jumlah item pada kuesioner tidak terlalu banyak.
2. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut mengenai aspek *PGVC* di klinik terkait

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adawiyah, W. R., & Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitaspelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. Kurniawa, S., Handoko, & Wiarco, Y. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19.
- [2] Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Using Importance Performance Analysis.
- [3] Akuntansi Biaya, Penentuan Harga Pokok & Pengendalian. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual, Customer Satisfaction Index 67 Dan Importance Performance Analysis Pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. Journal On Education, 05(01). Leliana, A., & Oktaviastuti, D. B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Di

- Stasiun Madiun. Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura, 5(1). Lidiawati, E., Tria Putri, L., Wahyuni, M., & Bangkinang, S. (2022).
- [5] Annisa, A. C., & Saputri, M. E. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Perusahaan J&T Express Di Bandung). <https://www.kompasiana.com>.
- [6] Attamimi, Z., & Maryani, A. (2019). Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Customer Satisfaction Index (Csi).
- [7] Berlian, W., Hasna, D., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa).
- [8] Daljono. 2009. Akuntansi Biaya. Penentuan Harga Pokok dan Pengendalian. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Daljono. 2011.
- [9] DF Hasanah, E Syaodih, N Handayani, K Mulyani - Prosiding Magister Manajemen ARS University, 2023 [Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pasien di Klinik S, Tangerang Selatan](#)
- [10] Dzulfikar, A., Jahroh, S., & Ali, M. M. (2021). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawara Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.681>
- [11] Eka Wardhani, S., Handoyo, Dan, Studi Teknik Industri, P., Teknik, F., & Timur, J. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Dengan Metode Servqual, Zone Of Tolerance, Dan Importance Performance Analysis Di Vicha Laundry, Surabaya. In Journal Of Industrial Engineering And Management (Vol. 14, Issue 02). 66
- [12] Fadhlillah, M. F., & Suhendar, E. (N.D.). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di Pt Capsugel Indonesia.
- [13] Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). In Jurnal Teknik Industri (Vol. 15, Issue 1).
- [14] Febiyansi, C., & Widaningsih, S. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019) Analysis Of Customer Satisfaction With Importance Performance Analysis Method (Ipa) (Case Study At Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Year 2019). www.starofservice.co.id Ferro, A. M.,
- [15] Garrison, Ray H., Eric W. Nooren., Peter C. Brewer. 2014. Akuntansi Manajerial. Terjemahan Kartika Dewi. Jakarta: Salemba Empat. Halim, Abdul., Supomo, Bambang., dan Kusufi, Muhammad Syam. 2012. Akuntansi Manajemen. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- [16] H Wijaya, A Rohendi, K Mulyani - Innovative: Journal Of Social Science Research, 2024 [Karakteristik Organisasional Dan Individual Terhadap Stres Kerja Perawat Di Kota Sorong](#). T Hutaeruk, A Rohendi, K Mulyani, E Syaodih - Jurnal Manajemen Bisnis dan Kesehatan, 2025

-
- [17] Halim Abdul, supomo bambang., kusufi syam muhamad. 2013. Akuntansi Manajerial. Edisi kedua Cetakan ketiga. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM. Hansen, D.R. da Mowen, M.M. (2011). Akuntansi Manajerial. Jakarta: Salemba Empat.
 - [18] Horngren, Charles T., Srikant M. Datar., Madhav V. Rajan. 2017. Horngren's cost accounting: a managerial emphasis. Amerika Serikat: Pearson. Ikatan Akuntansi Indonesia. 2015. Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta: IAI.
 - [19] Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
 - [20] Irwansyah, D., & Ari Saptari, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano Trisna 1). *Industrial Engineering Journal*, 16–21. Kalijogo, R. F. M.,
 - [21] Jeisbi, 02, 2021. Chandra, T., & Novia, D. (2019). Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Method In "Jakarta" Optical Pekanbaru (Vol. 7, Issue 2). [Http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/procuratio/ind ex](http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/procuratio/index)
 - [22] Jopie, Jusuf. 2008. Analisis Kredit Untuk Account Officer, Cetakan kedelapan. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi. K.Carter, William. 2012. Cost Accounting. Jakarta: Salemba Empat.
 - [23] Jurnal Riset Manajemen Indonesia (Jrmi) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Nasi Uduk Djeng Nara Di Bangkinang Kota Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). 4(3). <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi>
 - [24] Kamaruddin, Ahmad. 2013. Akuntansi Manajemen: Dasar-dasar konsep biaya dan pengambilan keputusan, Edisi Revisi 8. Jakarta : Rajawali Pers Bisnis.
 - [25] Kurniawa, W. Di., & Putra, K. H. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis). Kusuma, F. A., Dahda, S. S., Ismiah, E., Gresik, U. M., Sumatera, J., 101, N., Malang, G., & Timur, J. (2022).
 - [26] Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon (Vol. 9).
 - [27] Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, D. C. (2022). Analisis Pelayanan Bus Antarkota Rute Medan-Pematang Siantar Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Maritim*, 4(1). Meutia, W., & Yuliana, E. (2019). Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang (Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities On Passenger Satisfaction). In *J.Infras* (Vol. 5, Issue 2). Moladia, T.,
 - [28] Rohendi, A., Handayani, N., Iskandar, I., Fitaloka, N.D., & Nadya, P. (2024). Strategi Pemasaran Melalui Optimalisasi Bauran Pemasaran (Studi Kasus Pada CV. Jelajah Nusantara Explore Store Project Bandung). *Jurnal Sosial & Abdimas*, 6(1), 64-70. <https://doi.org/10.51977/jsa.v6i1.1583>
 - [29] Winaya, A., & Dewi, S. (2022). Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN