

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK
GRHA PERTAMINA IHC BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

TUGAS AKHIR



Nalar Mumtazunnisa

1221911004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2026**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK
GRHA PERTAMINA IHC BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



NALAR MUMTAZUNNISA

1221911004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE JAKARTA
TAHUN 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nalar Mumtazunnisa

NIM : 1221911004

Tanda Tangan : 

Tanggal : Mei 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Nalar Mumtazunnisa

NIM : 1221911004

Program Studi : Manajemen

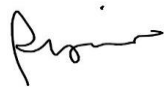
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT
JALAN BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Penguji: Gunardi Endro, Ph,D

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Ir. Aurino Rilman A. Djamaris, MM

()

Pembimbing:

Penguji: Gunardi Endro, Ph,D

()

Penguji: Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Mei 2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M , selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Pihak Klinik yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta, Mei 2026

Penulis

Nalar Mumtazunnisa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nalar Mumtazunnisa
NIM : 1221911004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul :

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

yang menyatakan

Pada tanggal : 26 Mei 2026



Nalar Mumtazunnisa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Klinik Grha Pertamina IHC dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Lima dimensi SERVQUAL—*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*—digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan klinik. Data diperoleh melalui kuesioner terhadap 100 responden pasien rawat jalan dengan teknik convenience sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, menandakan bahwa kinerja klinik masih sedikit di bawah harapan pasien. Dimensi *reliability* memiliki *gap* terbesar (-0,40) dan menjadi prioritas utama perbaikan. Dimensi *assurance* dan *tangibles* berada pada kategori baik dan perlu dipertahankan. Hasil pemetaan IPA menunjukkan perlunya peningkatan sistem antrean digital dan konsistensi waktu pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu layanan kesehatan di klinik swasta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Pasien Rawat Jalan, Klinik Grha Pertamina IHC.

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of outpatients at Grha Pertamina IHC Clinic using the SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—were used to measure patients' perceptions and expectations. Data were collected through questionnaires from 100 outpatient respondents using a convenience sampling technique.

The results show that all dimensions have negative *gap* values, indicating that the clinic's performance is slightly below patients' expectations. The reliability dimension has the largest *gap* (-0.40) and should be the top priority for improvement. Assurance and tangibles dimensions show good performance and should be maintained. The IPA mapping suggests improving the digital queuing system and maintaining service time consistency. This research contributes to the enhancement of healthcare service quality in private clinics.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Outpatients, Grha Pertamina IHC Clinic.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan kesehatan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	6
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan	7
2.2 Perspektif Konsumen dalam Pelayanan Kesehatan	8
2.3 Konsep Kepuasan Pasien	9
2.4 Model SERVQUAL	10
2.5 Importance Performance Analysis (IPA)	12
2.6 Penelitian Terdahulu	13
2.7 <i>Gap</i> Penelitian	14
2.8 Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Rancangan Penelitian	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	17
3.5 Jenis dan Sumber Data	19
3.6 Instrumen penelitian.....	19
3.7 Teknik Pengolahan Data	19
3.8 Teknik Analisa Data.....	21
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	21
3.8.2 Uji Validitas	22
3.8.3 Uji Reliabilitas	22

3.8.4	Analisis <i>Gap</i>	22
3.8.5	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	23
3.9	Alur Penelitian.....	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.2	Karakteristik Responden	26
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	27
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	27
4.3	Fasilitas dan Sumber Daya Klinik Grha Pertamina IHC.....	28
4.4	Hasil Uji Kualitas Data	28
4.4.1	Uji Validitas	29
4.4.2	Uji Reliabilitas	29
4.5	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	30
4.6	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	31
4.7	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	33
4.7.1	Kuadran I (Concentrate Here) – Prioritas Utama	35
4.7.2	Kuadran II (Keep Up the Good Work) – Pertahankan Prestasi ..	36
4.7.3	Kuadran III (Low Priority) – Prioritas Rendah.....	36
4.7.4	Kuadran IV (Possible Overkill) – Kinerja Berlebihan.....	37
4.8	Ringkasan Hasil Penelitian.....	37
4.9	Pembahasan.....	38
4.10	IMPLIKASI MANAJERIAL	39
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran 43	
5.2.1	Saran bagi Klinik Grha Pertamina IHC	43
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya	43
	DAFTAR PUSTAKA	45
	DAFTAR LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 SERVQUAL	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 2 Instrumen Kuesioner Penelitian	18
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	27
Tabel 4. 3 karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan	27
Tabel 4. 4 Fasilitas dan Sumber Daya di Klinik Grha Pertamina	28
Tabel 4. 5 Uji Kualitas Data.....	29
Tabel 4. 6 Uji Kualitas Data.....	30
Tabel 4. 7 Rata-rata persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan	30
Tabel 4. 8 rata – rata importance, performance, dan <i>gap</i>	32
Tabel 4. 9 hasil Analisis Importance Performance Analysis.....	34
Tabel 4. 10 Performance (kinerja)	35
Tabel 4. 11 Implikasi manajerial.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Judul Penelitian:

Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Klinik Grha Pertamina IHC.

Petunjuk Pengisian:

Responden diminta memberi penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan **tingkat kepentingan (importance)** dan **tingkat kinerja (performance)** pelayanan klinik dengan skala 1–5:

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting / Tidak Baik
3	Cukup Penting / Cukup Baik
4	Penting / Baik
5	Sangat Penting / Sangat Baik

V.2.2.1 Bagian A. Data Responden

1. Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
2. Usia: <20 tahun 21–30 tahun 31–40 tahun >40 tahun
3. Frekuensi kunjungan ke Klinik Grha Pertamina IHC: 1 kali 2–3 kali >3 kali

Bagian B. Pernyataan Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Importance	Performance
Dimensi	Tangibles		

No	Indikator	Importance	Performance
(Bukti Fisik)			
1	Fasilitas ruang tunggu bersih dan nyaman	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2	Peralatan medis lengkap dan modern	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3	Penampilan petugas rapi dan profesional	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensi Reliability (Keandalan)			
4	Pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai jadwal	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5	Petugas memberikan hasil pemeriksaan secara akurat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6	Pelayanan administrasi dilakukan dengan benar	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)			
7	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

No	Indikator	Importance	Performance
8	Petugas cepat melayani pasien di loket pendaftaran	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensi Assurance (Jaminan)			
9	Dokter dan perawat memiliki kompetensi yang baik	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
10	Petugas bersikap sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Dimensi Empathy (Empati)			
11	Petugas memberikan perhatian kepada pasien secara personal	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
12	Klinik memiliki jam pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

Lampiran 2.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dimensi	r hitung (range)	r tabel	Keterangan

Dimensi	r hitung (range)	r tabel	Keterangan
Tangibles	0.513–0.726	0.195	Valid
Reliability	0.478–0.739	0.195	Valid
Responsiveness	0.556–0.714	0.195	Valid
Assurance	0.525–0.695	0.195	Valid
Empathy	0.496–0.731	0.195	Valid

Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha):

Dimensi	α	Keterangan
Tangibles	0.712	Reliabel
Reliability	0.684	Reliabel
Responsiveness	0.703	Reliabel
Assurance	0.729	Reliabel
Empathy	0.691	Reliabel
Total	0.698	Reliabel

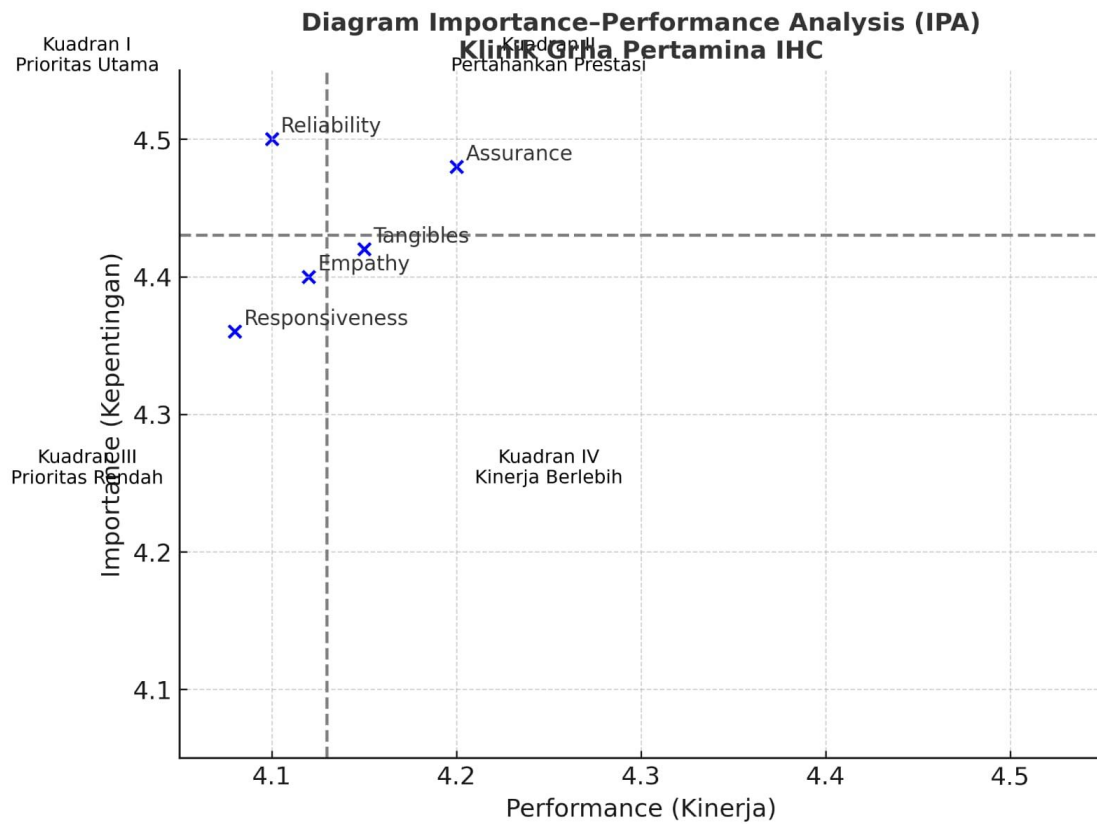
Lampiran 3. Hasil Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Dimensi	Importance	Performance	Gap (P-I)
Tangibles	4.42	4.15	-0.27
Reliability	4.50	4.10	-0.40
Responsiveness	4.36	4.08	-0.28
Assurance	4.48	4.20	-0.28
Empathy	4.40	4.12	-0.28
Rata-rata Total	4.43	4.13	-0.30

Lampiran 4. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran:

- **I (Prioritas Utama):** Reliability, Responsiveness
- **II (Pertahankan Prestasi):** Assurance, Tangibles
- **III (Prioritas Rendah):** Empathy (sebagian indikator)
- **IV (Kinerja Berlebih):** Tidak dominan



Lampiran 5. Output SPSS (Ringkasan)

Reliabilitas (Reliability Statistics):

Cronbach's Alpha = 0.698

N of Items = 12

Korelasi Item–Total (Corrected Item-Total Correlation):

Semua item memiliki nilai di atas 0.195 → dinyatakan valid.

Hasil Rata-rata Importance & Performance (Descriptive Statistics):

Importance: Mean = 4.43, SD = 0.36

Performance: Mean = 4.13, SD = 0.41