

Kajian Pengembangan Fasilitas Layanan Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel Terhadap Tingkat Kebutuhan dan Loyalitas Pelanggan

Ancilla Lina Limmena^{1*}

^{1,2}Program Studi D3 Manajemen Pelayanan Rumah Sakit, Institut Kesehatan Immanuel
Email: yulianiwibisono@gmail.com

Abstrak

Menghadapi kenyataan seputar pelayanan kesehatan di Indonesia, tidak dapat dipungkiri bahwa paradigma lama pelayanan kesehatan perlu dirombak agar dapat menjadi rumah sakit yang tetap eksis. Rumitnya permasalahan yang dihadapi rumah sakit diperlukan manajemen rumah sakit yang mampu mengelola dan memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap jenis-jenis layanan kesehatan, kesenjangan antara kinerja (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) yang dirasakan pasien, dan tingkat loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang dilakukan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dan teknik sampling *Stratified Random Sampling* (Sampling Acak Stratifikasi). Hasil penelitian adalah pasien memberikan penilaian yang baik (55,73%) terhadap jenis-jenis layanan kesehatan di Poliklinik Anak, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) pelanggan dengan penilaian kinerja poliklinik, dan pelanggan bersikap “loyal” terhadap poliklinik.

Kata Kunci: Pengembangan fasilitas layanan poliklinik, kebutuhan dan loyalitas pelanggan.

Abstract

Facing the realities surrounding healthcare services in Indonesia, it cannot be denied that the old paradigm of healthcare services needs to be overhauled to ensure the continued existence of hospitals. The complexity of the issues faced by hospitals necessitates hospital management that is capable of managing and providing the best services. The aim of this research is to determine patients' perceptions of various healthcare services, the gap between performance and perceived importance levels, and the level of patient loyalty to healthcare services provided at the Immanuel Hospital Children's Clinic. The research was conducted using descriptive methods and Stratified Random Sampling techniques. The results of the research show that patients give favorable ratings (55.73%) to the various healthcare services at the Children's Clinic, there is still a gap between customer expectations and the clinic's performance, and customers demonstrate loyalty to the clinic.

Keywords: *Development polyclinic, loyalty and customer needs.*

Pendahuluan

Perubahan yang terjadi begitu cepat dalam beberapa waktu terakhir mengharuskan dunia usaha mengambil antisipasi bila tidak ingin dilindas perubahan yang teramat cepat. Zimmerer (1998) mengemukakan bahwa seorang wirausahawan adalah seseorang yang menciptakan sebuah bisnis baru dengan mengambil risiko dan ketidakpastian demi mencapai keuntungan dan pertumbuhan dengan cara mengidentifikasi peluang dan menggabungkan sumber daya yang diperlukan. Untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan memenangkan persaingan, perusahaan harus memiliki daya saing yang berinovasi serta unggul di dalam dunia bisnis yang kompetitif (Machfoedz, 2004). Cara terbaik untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Kaplan, 2004). Tingkat permintaan akan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia yang semakin tinggi menuntut para pengelola rumah sakit untuk harus selalu melakukan upaya peningkatan berbagai aspek dan berinovasi agar tidak kalah saing. Menurut McKinsey (2003), untuk mempertahankan kelangsungan sebuah perusahaan kuncinya adalah budaya organisasi (*corporate culture change*), yaitu harus tampak dalam *Strategy* (pengalokasian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi), *Structure* (hubungan antar berbagai unit kerja), *System* (prosedur dan proses yang berlaku dalam organisasi), *Staff* (jumlah dan karakteristik personal), *Style* (gaya kepemimpinan mana yang akan dipilih, *directive, supportive, participative*, atau *achievement-oriented*), *Skill* (kemampuan personal organisasi), dan *Shared value* (nilai sentral atau budaya organisasi sebagai perekat dari seluruh unit kerja). Data kunjungan rawat jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel pada pusat diagnostik maupun pusat medik secara keseluruhan pada tahun 2003 sebanyak 22.38 kunjungan dan tahun 2004 sampai Bulan Oktober

sebanyak 21.264 kunjungan. Gambaran persentase secara keseluruhan data kunjungan selama rentang tersebut masih belum menunjukkan adanya peningkatan kunjungan yang signifikan. Melalui penelitian ini diharapkan untuk memberikan solusi upaya perbaikan dalam penyebab dan masalah yang terjadi di Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis *Importance and Performance*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel Bandung, selama periode tahun 2003 – 2004. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang melakukan rawat jalan pada Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel pada kurun waktu Bulan Oktober 2003 – Desember 2004.

Stratified Random Sampling (Sampling Acak Stratifikasi)

Sampel yang didapat bersifat relatif heterogen, yaitu memiliki kecenderungan respon yang berbeda antara Pusat Diagnostik dan Pusat Medik, maka tipe sampling ini paling tepat, yaitu dengan membagi populasi ke dalam dua strata tersebut.

Berkaitan pelibatan proporsi respon dari responden terhadap suatu fasilitas layanan yang diberikan, maka ukuran sampel minimal yang diambil melibatkan penaksiran parameter proporsi melalui persamaan berikut:

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L N_i^2 \pi_i (1 - \pi_i)}{\left(\frac{\delta}{Z_{(1-\alpha/2)}} \right)^2 N^2 + \sum_{i=1}^L N_i \pi_i (1 - \pi_i)}$$

Keterangan:

- N_i : Ukuran srata ke-i
- π_i : Proporsi dari strata ke-I (karena proporsi populasinya belum diketahui, maka dalam hal ini digunakan nilai $\pi = 0,5$)
- w_i : Bobot untuk strata ke-i, $w_i = \frac{N_i}{N}$
- δ : Bound of Error (penyimpangan terbesar yang mungkin terjadi)
- $Z_{(1-\alpha/2)}$: Bilangan yang diperoleh dari tabel normal baku dengan risiko kekeliruan sebesar α
- N : Ukuran populasi
- L : Banyaknya strata

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara kasar mengenai berbagai respon yang diberikan oleh pasien terhadap layanan Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Data yang diperoleh akan disajikan ke dalam bentuk diagram lingkaran dan diagram batang.

Analisis Importance and Performance

Analisis *Importance and Performance* digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan (harapan) pasien terhadap apa yang seharusnya dikerjakan oleh pihak rumah sakit agar mampu memberikan apa yang diinginkan pasien. Kemudian analisis ini dapat digunakan juga sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan *Importance and Performance Matrix*.

Analisis Strategi menggunakan Importance and Performance Matrix

Kuadran I <i>(attributes to improve)</i>	Kuadran II <i>(maintain performance)</i>
Kuadran III <i>(attributes to maintain)</i>	Kuadran IV <i>(main priority)</i>

Fungsi keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan seperti berikut.

- Kuadran I** : Memuat faktor-faktor yang memiliki tingkat kepuasan yang masih sangat rendah.
- Kuadran II** : Memuat faktor-faktor yang memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi.
- Kuadran III** : Memuat faktor-faktor yang memiliki kinerja yang rendah.
- Kuadran IV** : Memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan dirasakan terlalu berlebihan.

Analisis Skor

Pada penelitian ini menggunakan metode *Likert Summated Rating* untuk mengetahui tingkat loyalitas pasien terhadap Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Langkah yang dilakukan adalah degan terlebih dahulu menentukan skor minimal, maksimal, kuartil 1 (K_1), Median (Me), dan Kuartil III (K_3). Selanjutnya menentukan kriteria sebagai berikut:

- Total Skor $\geq K_3$ = Sikap Sangat Positif
- Total Skor $\geq Me - K_3$ = Sikap Positif
- Total Skor $\geq K_1 - Me$ = Sikap Negatif
- Total Skor $< K_1$ = Sikap Sangat Negatif

Total skor diperoleh melalui persamaan berikut:

- Skor Minimum = $(1 \times n \times i)$
- Skor Kuartil 1 = $(2 \times n \times i)$
- Skor Median = $(3 \times n \times i)$
- Skor Kuartil 3 = $(4 \times n \times i)$
- Skor Maksimum = $(5 \times n \times i)$

Keterangan:

- n = jumlah responden
- i = jumlah item pertanyaan

Untuk menghasilkan *output* yang realibel maka jumlah responden dan item pertanyaan yang dianalisis adalah yang tidak memiliki *missing value* (nilai kosong, responden tidak memberikan jawaban).

Hasil Penelitian

Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel

Poliklinik anak merupakan bagian dari poliklinik yang ada di Rumah Sakit

Immanuel yang merupakan bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan untuk Unit Rawat Jalan. Pelayanan rawat jalan pada Poliklinik Anak diberikan di dua tempat, yaitu Pusat Medik dan Pusat Diagnostik. Fasilitas ruangan di Pusat Medik terdiri dari dua ruangan pemeriksaan dan satu ruangan untuk BKIA. Sedangkan pada pusat diagnostik terdapat empat pemeriksaan dokter spesialis anak dan satu ruangan tumbuh kembang anak.

Tabel 1
Data Kunjungan Rawat Jalan Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel Periode Januari 2003 – Oktober 2004.

Bulan	Pusat Medis		Jumlah	Pusat Diagnostik		Jumlah	Total
	Baru	Lama		Baru	Lama		
Jan '03	449	498	947	349	767	1116	2063
Feb '03	432	448	880	358	809	1167	2047
Mar '03	467	225	692	393	949	1342	2034
Apr '03	358	414	772	361	707	1068	1840
Mei '03	287	404	691	363	824	1187	1878
Jun '03	271	335	606	370	785	1155	1761
Jul '03	306	287	593	310	774	1084	1677
Agt '03	256	346	602	303	865	1168	1770
Sep '03	252	341	593	315	847	1162	1755
Okt '03	271	359	630	297	83-	1127	1757
Nov '03	256	297	553	314	791	1105	1658
Des '03	318	453	771	426	948	1374	2145
Jumlah	3923	4407	8330	4159	9896	14055	22385
Jan '04	335	421	756	470	1046	1516	2272
Feb '04	332	419	751	347	1031	1378	2129
Mar '04	469	490	959	550	1292	1842	2801
Apr '04	228	327	555	349	957	1306	1861
Mei '04	233	343	576	345	1067	1412	1988
Jun '04	198	331	529	348	892	1240	1769
Jul '04	257	340	597	340	1065	1405	2002
Agt '04	247	382	629	339	1194	1533	2162
Sep '04	278	394	672	315	1101	1416	2088
Okt '04	290	468	758	335	1099	1434	2192
Jumlah	2867	3915	6782	3738	10744	14482	21264

Tingkat Kebutuhan Pasien terhadap Produk yang Ditawarkan dan Penilaian Pasien terhadap Pelayanan

Tabel 2
Tingkat Kebutuhan Pasien terhadap Produk-produk yang Ditawarkan

No	Uraian	1	2	3	4	5
1.	Pijat Bayi	0%	5.1%	35.9%	53.8%	5.1%
2.	Seminar Tumbuh Kembang Anak	0%	0%	23.1%	61.5%	15.4%
3.	Arena Bermain	0%	5.3%	21.1%	52.6%	21.1%

4.	Pembuatan Akte Kelahiran	0%	5.4%	21.6%	54.1%	18.9%
5.	Ulang Tahun Bersama	10.8%	51.4%	24.3%	10.8%	2.7%
6.	Lomba-lomba Bayi-Balita	13.5%	29.7%	29.7%	21.6%	5.4%
7.	Penyambutan Bayi Baru Lahir	0%	43.2%	40.5%	16.2%	0%
8.	Foto Bayi Baru Lahir	0%	35.1%	35.1%	27%	2.7%
9.	Ruang Cerita/ Baca Anak	0%	13.5%	35.1%	45.9%	5.4%
10.	Poliklinik Perkembangan Anak Sehat	2.6%	2.6%	5.3%	52.6%	36.8%

Keterangan:

- 1 = Sangat tidak dibutuhkan
- 2 = Tidak dibutuhkan
- 3 = Kadang-kadang dibutuhkan
- 4 = Dibutuhkan
- 5 = Sangat dibutuhkan

Tabel 3
Penilaian Pasien terhadap Pelayanan

Pelayanan	Kondisi				
	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
Perawat	2,4%	2,4%	41,5%	46,3%	7,3%
Dokter	0%	0%	7,3%	68,3%	24,4%
Petugas Administrasi	0%	9,8%	26,8%	58,5%	4,9%
Kassa	0%	4,9%	36,6%	56,1%	2,4%
Apotek	2,4%	4,9%	39%	51,2%	2,4%

Berdasarkan hasil tabel 3, menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap seluruh pelayanan di Poliklinik Anak Rumah

Sakit Immanuel menunjukkan kondisi “Baik”.

Analisis *Importance and Performance* Pusat Diagnostik

Tabel 4
Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien di Pusat Diagnostik

No	Atribut yang Dinilai	Kepentingan					Jumlah	Bobot
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas dokter	0	0	3	25	38	66	299
2	Kualitas perawat	0	0	4	26	36	66	296
3	Kualitas petugas administrasi	0	0	6	31	29	66	287
4	Perhatian petugas	0	0	4	30	32	66	292
5	Sikap petugas	0	0	5	32	29	66	288
6	Kecepatan waktu pelayanan	0	0	3	29	34	66	295
7	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0	2	32	32	66	294

8	Kemampuan meyakinkan pelanggan	0	0	5	35	26	66	285
9	Lokasi yang strategis	0	4	2	29	31	66	285
10	Kelengkapan alat	0	0	2	27	37	66	299
11	Kemutakhiran alat	0	0	4	30	32	66	292
12	Kebersihan	0	0	1	31	34	66	297
13	Kenyamanan	0	0	1	32	33	66	296
14	Apotik	0	0	3	37	26	66	287
15	Pijat bayi	0	0	9	46	11	66	266
16	Seminar tumbuh kembang anak	0	0	11	44	11	66	264
17	Arena bermain	0	0	13	38	15	66	266
18	Pembuatan akte kelahiran	0	4	6	28	18	66	268
19	Fungsi dan peran elemen-elemen dalam struktur organisasi	0	0	7	37	22	66	279
20	Peningkatan peran staf pengelolaan	0	0	8	37	21	66	277
21	Penataan fasilitas dan ruangan	0	0	6	36	24	66	282
22	Keterjangkauan harga	0	0	4	37	25	66	285
23	Kesesuaian harga dengan pelayanan	0	0	5	35	26	66	285
24	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0	2	37	27	66	289

Tabel 5
Frekuensi Penilaian Kinerja Rumah Sakit oleh Pasien di Pusat Diagnostik

No	Atribut yang Dinilai	Kepentingan					Jumlah	Bobot
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas dokter	0	0	16	41	9	66	257
2	Kualitas perawat	0	3	24	33	6	66	240
3	Kualitas petugas administrasi	0	0	24	40	2	66	242
4	Perhatian petugas	0	2	18	43	3	66	245
5	Sikap petugas	1	3	23	37	2	66	234
6	Kecepatan waktu pelayanan	0	2	28	31	5	66	237
7	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0	24	37	5	66	245
8	Kemampuan meyakinkan pelanggan	0	2	28	33	3	66	235
9	Lokasi yang strategis	0	0	15	39	12	66	261
10	Kelengkapan alat	0	0	14	39	13	66	263
11	Kemutakhiran alat	0	0	20	35	11	66	255
12	Kebersihan	0	0	13	42	11	66	262
13	Kenyamanan	0	1	14	39	12	66	260
14	Apotik	0	1	20	39	6	66	248
15	Pijat bayi	0	2	21	40	3	66	242

16	Seminar tumbuh kembang anak	0	1	21	42	2	66	243
17	Arena bermain	0	2	21	41	2	66	241
18	Pembuatan akte kelahiran	0	3	22	38	3	66	239
19	Fungsi dan peran elemen-elemen dalam struktur organisasi	0	0	35	30	1	66	230
20	Peningkatan peran staf pengelolaan	0	0	37	29	0	66	227
21	Penataan fasilitas dan ruangan	0	0	32	33	1	66	233
22	Keterjangkauan harga	0	2	28	35	1	66	233
23	Kesesuaian harga dengan pelayanan	0	2	22	39	3	66	241
24	Kemudahan prosedur pembayaran	0	1	23	41	1	66	240

Pusat Medik

Tabel 6
Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien di Frekuensi Tingkat Kepentingan Pasien di Pusat Medik

No	Atribut yang Dinilai	Kepentingan					Jumlah	Bobot
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas dokter	0	0	2	10	26	38	176
2	Kualitas perawat	0	0	3	15	20	38	169
3	Kualitas petugas administrasi	0	0	6	17	15	38	161
4	Perhatian petugas	0	0	5	16	17	38	164
5	Sikap petugas	0	0	4	22	12	38	160
6	Kecepatan waktu pelayanan	0	0	5	12	21	38	168
7	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0	4	15	19	38	167
8	Kemampuan meyakinkan pelanggan	0	0	3	25	10	38	159
9	Lokasi yang strategis	0	0	3	19	16	38	165
10	Kelengkapan alat	0	0	3	9	26	38	175
11	Kemutakhiran alat	0	1	4	13	20	38	166
12	Kebersihan	0	0	2	12	24	38	174
13	Kenyamanan	0	0	2	16	20	38	170
14	Apotik	0	0	3	18	17	38	166
15	Pijat bayi	0	5	12	5	6	38	136
16	Seminar tumbuh kembang anak	0	0	10	22	6	38	148
17	Arena bermain	0	1	14	19	4	38	140
18	Pembuatan akte kelahiran	0	1	13	19	5	38	142
19	Fungsi dan peran elemen-elemen	0	2	8	19	9	38	149

20	dalam struktur organisasi Peningkatan peran staf pengelolaan	0	1	14	16	7	38	143
21	Penataan fasilitas dan ruangan	0	0	8	19	11	38	155
22	Keterjangkauan harga	0	0	5	15	18	38	165
23	Kesesuaian harga dengan pelayanan	0	0	5	10	23	38	170
24	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0	5	13	20	38	167

Tabel 7
Frekuensi Penilaian Kinerja Rumah Sakit oleh Pasien di Pusat Medik

No	Atribut yang Dinilai	Kepentingan					Jumlah	Bobot
		1	2	3	4	5		
1	Kualitas dokter	0	0	4	27	7	38	155
2	Kualitas perawat	0	3	13	19	3	38	136
3	Kualitas petugas administrasi	1	2	15	19	1	38	131
4	Perhatian petugas	1	1	18	15	3	38	132
5	Sikap petugas	0	3	19	16	0	38	127
6	Kecepatan waktu pelayanan	1	4	17	16	0	38	124
7	Kemudahan prosedur pelayanan	0	3	14	21	0	38	132
8	Kemampuan meyakinkan pelanggan	0	0	26	12	0	38	126
9	Lokasi yang strategis	0	0	15	21	2	38	139
10	Kelengkapan alat	0	0	7	31	0	38	145
11	Kemutakhiran alat	0	0	16	22	0	38	136
12	Kebersihan	0	0	10	28	0	38	142
13	Kenyamanan	0	0	18	20	0	38	134
14	Apotik	0	2	16	20	0	38	132
15	Pijat bayi	1	2	25	10	0	38	120
16	Seminar tumbuh kembang anak	0	2	26	10	0	38	122
17	Arena bermain	0	2	30	6	0	38	118
18	Pembuatan akte kelahiran	0	2	28	7	1	38	121
19	Fungsi dan peran elemen-elemen dalam struktur organisasi	0	0	30	8	0	38	122
20	Peningkatan peran staf pengelolaan	0	0	30	8	0	38	122
21	Penataan fasilitas dan ruangan	0	0	24	14	0	38	128
22	Keterjangkauan harga	0	0	18	18	2	38	136
23	Kesesuaian harga dengan pelayanan	0	0	18	17	3	38	137

24	Kemudahan prosedur pembayaran	0	0	19	16	3	38	136
----	-------------------------------	---	---	----	----	---	----	-----

Tingkat Loyalitas Pasien Pusat Diagnostik

Skor Minimum	(1 x 66 x 2)	=	132
Skor Kuartil 1	(2 x 66 x 2)	=	264
Skor Median	(3 x 66 x 2)	=	396
Skor Kuartil 3	(4 x 66 x 2)	=	528
Skor Maksimum	(5 x 66 x 2)	=	660

Keterangan:
66 = jumlah responden
2 = jumlah item pertanyaan

Dari hasil kuesioner didapatkan total skor untuk seluruh pasien adalah 429.

Pusat Medik

Skor Minimum	(1 x 38 x 2)	=	76
Skor Kuartil 1	(2 x 66 x 2)	=	152
Skor Median	(3 x 66 x 2)	=	228
Skor Kuartil 3	(4 x 66 x 2)	=	304
Skor Maksimum	(5 x 66 x 2)	=	380

Pusat Diagnostik

Keterangan:

38 = jumlah responden
2 = jumlah item pertanyaan

Dari hasil kuesioner didapatkan total skor untuk seluruh pasien adalah 242.

Pembahasan

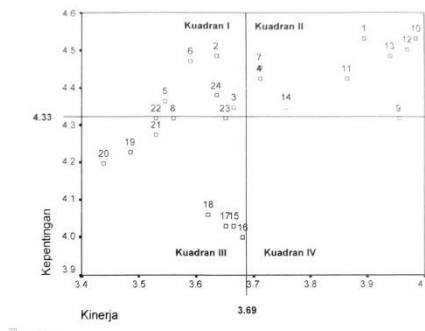
Tingkat Kebutuhan Pasien terhadap Produk yang Ditawarkan

Dari tabel 2, terlihat bahwa pada umumnya pasien Pusat Medik merasa butuh terhadap *pijat bayi, seminar tumbuh kembang anak, arena bermain, pembuatan akte kelahiran, dan ruang cerita/ baca anak*. Tetapi mereka tidak merasa butuh *ulang tahun bersama, lomba bayi balita, penyambutan bayi baru lahir dan foto bayi baru lahir*.

Dari tabel 3, terlihat bahwa pada umumnya pasien menilai baik terhadap pelayanan-pelayanan dari SDM rumah sakit.

Analisis Importance and Performance

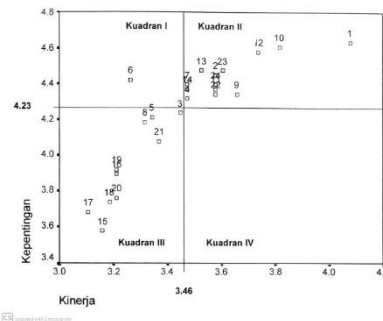
Berdasarkan frekuensi tingkat kepentingan pasien (tabel 4) dan frekuensi penilaian kinerja rumah sakit (tabel 5), diperoleh diagram kartesius faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien



Gambar 1. Diagram kartesius *Importance and Performance* Pusat Diagnostik

- Kuadran I, menunjukkan faktor-faktor yang dinilai sangat penting oleh pasien sedangkan tingkat pelaksanaannya belum baik. Faktor-faktor yang termasuk adalah Kualitas Perawat (2), Kualitas Petugas Administrasi (3), Sikap Petugas (5), Kecepatan Waktu Pelayanan (6), dan Kemudahan Prosedur Pembayaran (24).
- Kuadran II, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pasien dan sudah sesuai seperti yang diharapkan sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Faktor-faktor yang termasuk adalah Kualitas Dokter (1), Perhatian Petugas (4), Kemudahan Prosedur Pelayanan (7), Kelengkapan Alat (10), Kematangn Alat (11), Kebersihan (12), Kenyamanan (13), dan Apotik (14).
- Kuadran III, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa saja atau cukup saja. Faktor-faktor yang termasuk adalah Kemampuan Meyakinkan Pelanggan (8), Kelengkapan Alat (10), Pijat Bayi (15), Seminar Tumbuh Kembang (16), Arena Bermain (17), Pembuatan Akte Kelahiran (18), Fungsi dan Peran Elemen-elemen dalam Struktur Organisasi (19), Peningkatan Peran Staf Pengelolaan (20), Penataan Fasilitas dan Ruang (21), Penataan Fasilitas dan Ruang (22), dan Kesesuaian Harga dengan Pelayanan (23).
- Kuadran IV, menunjukkan faktor-faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya padahal hal tersebut dipandang tidak terlalu penting. Faktor-faktor yang termasuk adalah Lokasi yang Strategis (9).

Pusat Medik



Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance and Performance* Pusat Medik

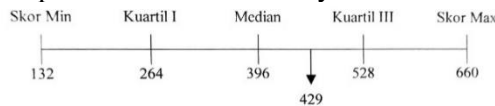
- Kuadran I, menunjukkan faktor-faktor yang dinilai sangat penting oleh pasien sedangkan tingkat pelaksanaannya belum baik. Faktor-faktor yang termasuk adalah Kecepatan Waktu Pelayanan (6).
- Kuadran II, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting oleh pasien dan sudah sesuai seperti yang diharapkan sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Faktor-faktor yang termasuk adalah Kualitas Dokter (1), Kualitas Perawat (2), Perhatian Petugas (4), Kemudahan Prosedur Pelayanan (7), Lokasi yang Strategis (9), Kelengkapan Alat (10), Kebersihan (12), Kenyamanan (13), Apotik (14), Penataan Fasilitas dan Ruang (22), Kesesuaian Harga dengan Pelayanan (23), dan Kemudahan Prosedur Pembayaran (24).
- Kuadran III, menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa saja atau cukup saja. Faktor-faktor yang

termasuk adalah Kualitas Petugas Administrasi (3), Sikap Petugsa (5), Kemampuan Meyakinkan Pelanggan (8), Pijat Bayi (15), Seminar Tumbuh Kembang (16), Arena Bermain (17), Pembuatan Akte Kelahiran (18), Fungsi dan Peran Staf Pengelolaan (20), dan Penataan Fasilitas dna Ruang (21).

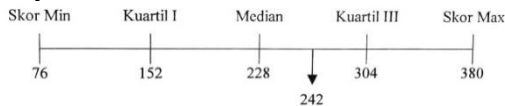
- Kuadran IV, menunjukan faktor-faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya padahal hal tersebut dipandang tidak terlalu penting. Pada kuadran ini tidk ada faktor yang termasuk ke dalamnya.

Tingkat Loyalitas Pasien

Berdasarkan perhitungan total skor yang diperoleh dari seluruh kuesioner, hasil tingkat loyalitas pasien pusat diagnostik dan pusat medik adalah “Loyal”.



Dapat disimpulkan bahwa pasien Poliklinik Anak Rumah Sakit baik yang menggunakan layanan Pusat Diagnostik maupun Pusat Medik adalah tergolong “Loyal”.



Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pasien pada umumnya memberikan penilaian yang baik (55,73) terhadap berbagai jenis layanan kesehatan di Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan (harapan) dari pelanggan dengan penilaian kinerja Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Walaupun pelanggan tidak memiliki sikap “sangat loyal”, tetapi pada umumnya pelanggan bersikap “loyal” terhadap Poliklinik Anak Rumah Sakit Immanuel. Pasien Pusat Diagnostik banyak yang merasa butuh terhadap produk-produk inovasi yang ditawarkan,

tetapi berbeda halnya dengann pasien Pusat Medik yang merasa butuh hanya terhadap beberapa produk inovasi yang ditawarkan.

Saran

Perlunya pihak rumah sakit khususnya Poliklinik Anak meningkatkan kualitas layanannya agar penilaian dan loyalitas pelanggan menjadi lebih baik, memberikan skala prioritas pelayanan agar tidak terjadi kesenjangan antara penilaian kinerja oleh pelanggan, serta melakukan pembedaan produk inovasi untuk pasien Pusat Medik dengan Pusat Diagnostik Bagian Poliklinik Anak.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, pada kutipan Zimmerer. 2018. Kewirausahaan. Bandung. Alfabeta
- Agustina, Tri Siwi. 2019. Kewirausahaan Di Era Revolusi Industri 4.0. 1st ed. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Adiwijaya, Saputra dan Yovita. 2023. Pemberdayaan Masyarakat melalui Inovasi Produk. Jurnal Ilmiah Edunomika - Edunomika – Vol. 8, No.1, 2023 DOI<http://dx.doi.org/10.29040/jie.v8i1.10582>
- Asnawati, SE., MM. 2021. Kewirausahaan, Teori dan Contoh-contoh Rencana Bisnis, edisi 1. Malang: Penerbit CV Literasi Nusantara Abadi
- Austin, M.J., & Nauta, M.M. 2015. *Entrepreneurial Role-Model Exposure, Self-Efficacy, and Women's Entrepreneurial Intentions*. *Journal of Career Development*, 43(3), 260–272.[doi:10.1177/0894845315597475h](https://doi.org/10.1177/0894845315597475h)

- Barringer, B. R., & Ireland, R. D. 2010. *Successfully launching new ventures: Pearson Limited, New York.*
- Barringer, R. Bruce, and R. Duane Ireland. 2019. *Entrepreneurship Successfully Launching New Ventures. 6th ed.* London: Pearson Education, Inc.
- Baldur Gudgeirsson 2023 *Business Innovation: Rethinking Your Business and Strategic Marketing to Build a Robust Company 3 cores in business, 2th, ed,* Iceberg Publishing House
- Kaplan, R & David, N 2000. *Balanced scorecard: translating strategy into action.* Jakarta Penerbit Erlangga
- Kaplan, R & David, N. 2004. *Strategy Map.* Harvard Business School Publishing Corporation.
- Machfoedz, M. 2004. *Kewirausahaan, Suatu Pendekatan Kontemporer.* Akademi Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta.
- McKinsey & Co, C. 2003. *Marketing in Three Dimension: The New Challenge for Marketers.*
- Zimmerer, W. dkk. 2004. *Pengantar Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil.* PT Indeks: Jakarta.
- KumFai Yuen, LeYi Koh, YingQi Wong, Xueqin Wang 2023. *Sustainable crowdsourced delivery: A study of technological, health, value, and trust antecedents of consumer loyalty.* Journal Of Cleaner Production-Vol.405, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.137010>
- Waleed A.Aziz 2022 *Corporate Social Responsibility and Customer Loyalty: A Model of Islamic Banking Sector.* Published in International Conference of sustainable Islamic business and finance
DOI: [10.1109/SIBF56821.2022.9939865](https://doi.org/10.1109/SIBF56821.2022.9939865)
- S. Lokesh and K. Vinayagam, "Effect of Electronic Customer Relationship Management Towards Customer Experience with Mediating Factor Service Quality in The Insurance Industry," *2023 International Conference on System, Computation, Automation and Networking (ICSCAN),* PUDUCHERRY, India, 2023, pp. 1-5, doi: 10.1109/ICSCAN58655.2023.10395153.
- S. Arrahmani, Y. Durachman, E. Khudzaeva, U. Abdul Matin and Kusmana, "Transactional Quality, Relational Quality and Customer Loyalty Aspects in Transactional E-commerce," *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM),* Pangkal, Indonesia, 2020, pp. 1-5, doi: 10.1109/CITSM50537.2020.9268877.
- N. K. Hikmawati, D. P. Alamsyah and A. Setiadi, "IT Implementation of Customer Relationship Management," *2020 Fifth International Conference on Informatics and Computing (ICIC),* Gorontalo, Indonesia, 2020, pp. 1-4, doi: 10.1109/ICIC50835.2020.9288549.
- B. Song, "A path to implementing a fresh produce e-commerce customer segmentation method based on clustering algorithms," *2023 IEEE 7th Information Technology and Mechatronics Engineering Conference (ITOEC),* Chongqing, China, 2023, pp. 1047-1050, doi:

- 10.1109/ITOECS57671.2023.10291762.
- N. H. Sherif, R. Raad Ali, E. Fahidhil, N. H. Haroon, R. Hussam and M. Ibrahim, "Integrating NLP in the Business Decision Support System to Promote Customer Loyalty," *2023 International Conference on Emerging Research in Computational Science (ICERCS)*, Coimbatore, India, 2023, pp. 1-6, doi: 10.1109/ICERCS57948.2023.10434114.
- J. C. A. Vicuña and A. A. Jahanshahi, "Understanding the Impact of Tie Strength on Customer's Perceived Justice and Satisfaction: Insights From Service Failures in Customer–Firm Interactions," in *IEEE Engineering Management Review*, vol. 52, no. 1, pp. 212-229, Feb. 2024, doi: 10.1109/EMR.2023.3338444.
- R. Goel and A. Kalotra, "Pattern Recognition Approach to Customer Relationship Management in Banking Sector," *2023 Seventh International Conference on Image Information Processing (ICIIP)*, Solan, India, 2023, pp. 113-117, doi: 10.1109/ICIIP61524.2023.10537744.
- M. A. AL-Barrak and A. I. Al-Alawi, "Sentiment Analysis on Customer Feedback for Improved Decision Making: A Literature Review," *2024 ASU International Conference in Emerging Technologies for Sustainability and Intelligent Systems (ICETSIS)*, Manama, Bahrain, 2024, pp. 207-212, doi: 10.1109/ICETSIS61505.2024.10459452.
- C. P. Ezenkwu, "Towards Expert Systems for Improved Customer Services Using ChatGPT as an Inference Engine," *2023 International Conference on Digital Applications, Transformation & Economy (ICDATE)*, Miri, Sarawak, Malaysia, 2023, pp. 1-5, doi: 10.1109/ICDATE58146.2023.10248647.
- T. A. Rospricilia and Mudjahidin, "Goals of Customer Relationship Management in Hospitals based on the Customer Life Cycle: A systematic literature review," *2022 International Seminar on Application for Technology of Information and Communication (iSemantic)*, Semarang, Indonesia, 2022, pp. 89-94, doi: 10.1109/iSemantic55962.2022.9920455.