

ABSTRACT

Based on the data the average duration of staff delays in the emergency room, that the delay of the attending physician has increased every quarter with an average of ± 1.13 (one hour over 13 minutes) per month in 2018 which can affect the quality of service and patient satisfaction in the emergency room . This is not in accordance with the decree on rules relating to employee discipline, that every employee is required to comply with working hours / business hours in accordance with applicable regulations. The purpose of this study is to look at customer satisfaction from five dimensions of service quality using the Importance Performance Analysis (IPA) method in the Emergency Room of the Jemursari Islamic Hospital in Surabaya. This study uses a cross-sectional approach. The sample in this study was 100 respondents. Analysis of the data using the IPA method. Based on the results of customer satisfaction studies of the five dimensions of service quality with a percentage of $\leq 100\%$, which means that customers are not satisfied. In the calculation of the IPA method there are results on the Cartesian diagram. In the Cartesian diagram, in Quadrant A are the performance attributes that need to be improved and evaluated every month. In Quadrant B are attributes that need to be maintained performance. In Quadrant C are attributes that have low priority, but need to be evaluated and followed up on. Quadrant D are attributes that are considered less important but its performance is satisfactory.

Keywords : Customer Satisfactions, Service Quality, IPA

ABSTRAK

Berdasarkan pada data rata-rata durasi keterlambatan pegawai di IGD, bahwa keterlambatan dokter jaga setiap triwulannya mengalami peningkatan dengan durasi rata-rata ± 1.13 (satu jam lebih 13 menit) perbulan pada tahun 2018 yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di IGD. Hal tersebut tidak sesuai dengan surat keputusan tentang tata tertib yang berkaitan dengan kedisiplinan karyawan, bahwa setiap pegawai wajib mematuhi jam kerja / jam dinas sesuai ketentuan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat kepuasan pelanggan dari lima dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross-Sectional*. Sampel pada penelitian ini dengan jumlah 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan dari lima dimensi kualitas pelayanan dengan persentase $\leq 100\%$, yang artinya bahwa pelanggan tidak puas. Dalam perhitungan metode IPA terdapat hasil pada diagram kartesius. Pada diagram kartesius, atribut yang masuk pada Kuadran A adalah atribut kinerja yang perlu diperbaiki dan dilakukan evaluasi tiap bulan. Atribut yang masuk dalam Kuadran B adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya. Atribut yang masuk ke dalam Kuadran C adalah atribut yang memiliki prioritas rendah, tetapi perlu dilakukan evaluasi dan ditindak lanjuti. Dan atribut yang termasuk dalam Kuadran D adalah atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sudah memuaskan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA