

ANALISIS KEPUASAN PASIEN FORENSIK KLINIK DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX DI RUMAH SAKIT UMUM HAJI MEDAN

Muhammad Akbar Hasibuan¹, Adriansyah Lubis², Netty Herawati³, Doaris Ingrid Marbun⁴,
Ismurrizal⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Sumatera Utara

Email: dr.akbarhasibuan@gmail.com¹, adriansyah.lubis@usu.ac.id²,
dokternetty@gmail.com³, ingrid.posmen@gmail.com⁴, dr.ismu12@gmail.com⁵

ABSTRAK

Mengukur indeks kepuasan pasien sangat penting untuk menetapkan dasar bagi peningkatan mutu layanan di tahun-tahun berikutnya. Metode Importance-Performance Analysis merupakan pendekatan yang efektif untuk menentukan indeks kepuasan pasien secara keseluruhan dari waktu ke waktu. Di Rumah Sakit Umum Haji Kota Medan, indeks kepuasan pasien forensik klinis belum pernah dinilai sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan pasien forensik klinis menggunakan metode CSI. Sebuah studi potong lintang dilakukan pada 69 pasien forensik klinis di Rumah Sakit Umum Haji Kota Medan, yang dipilih melalui pengambilan sampel konsekutif. Kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi mencakup lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan nyata yang digunakan sebagai instrument penelitian. Data dianalisis menggunakan metode CSI. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kepuasan keseluruhan rata-rata adalah 4,59, dengan rata-rata tertinggi diamati pada dimensi jaminan (4,63). Daya tanggap diidentifikasi sebagai dimensi kualitas layanan yang paling penting oleh pasien forensik klinis (rata-rata = 4,90). Indeks kepuasan keseluruhan yang dihitung melalui CSI adalah 91,2%, menunjukkan Tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi, dengan indeks kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan (92,72%) dan terendah pada dimensi bukti fisik (90%). Target indeks kepuasan pasien forensik klinis untuk tahun mendatang diharapkan dapat melampaui indeks yang diperoleh dalam studi ini.

Kata Kunci: Forensik Klinis, *Importance-Performance Analysis*, Indeks Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Measuring the patient satisfaction index is essential to establish the basis for improving service quality in the following years. The Importance-Performance Analysis method is an effective approach to determine the overall patient satisfaction index over time. At the Haji General Hospital of Medan City, the clinical forensic patient satisfaction index has never been assessed before. This study aims to measure the satisfaction index of clinical forensic patients using the CSI method. A cross-sectional study was conducted on 69 clinical forensic patients at the Haji General Hospital of Medan City, who were selected through consecutive sampling. The

modified SERVQUAL questionnaire covers five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and realism used as a research instrument. The data were analyzed using the CSI method. The results showed that the average overall satisfaction perception was 4.59, with the highest average observed in the assurance dimension (4.63). Responsiveness was identified as the most important quality of service dimension by clinical forensic patients (mean = 4.90). The overall satisfaction index calculated through CSI was 91.2%, indicating a very high level of patient satisfaction, with the highest satisfaction index on the assurance dimension (92.72%) and the lowest on the physical evidence dimension (90%). The clinical forensic patient satisfaction index target for the coming year is expected to exceed the index obtained in this study.

Keywords: *Clinical Forensics, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Pasien yang puas cenderung patuh pada pengobatan, bersedia kembali memanfaatkan layanan, dan merekomendasikan kepada orang lain.

Dalam layanan forensik klinik, kepuasan pasien memiliki dimensi berbeda dibanding layanan medis umum. Pasien biasanya adalah korban tindak kekerasan yang membutuhkan pelayanan medis sekaligus pemeriksaan medikolegal. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan khusus, seperti rasa aman, perlindungan hukum, dan empati dari tenaga kesehatan

RSU Haji Medan sebagai rumah sakit rujukan di Sumatera Utara memiliki peran strategis dalam memberikan layanan forensik klinik. Namun hingga kini belum tersedia data sistematis mengenai kepuasan pasien di layanan ini. Evaluasi kepuasan pasien penting tidak hanya untuk mengetahui kualitas layanan, tetapi juga untuk menentukan prioritas perbaikan mutu.

Metode IPA dapat memetakan atribut pelayanan berdasarkan kepentingan dan kinerja, sehingga manajemen dapat menentukan area prioritas perbaikan. CSI memberikan gambaran kuantitatif kepuasan pasien secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan pasien forensik klinik di RSU Haji Medan menggunakan IPA dan CSI.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan desain potong lintang (*cross-sectional*). Lokasi penelitian adalah Unit Forensik Klinik RSU Haji Medan, dilaksanakan pada periode April–Juni 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah semua pasien forensik klinik yang datang selama periode penelitian. Kriteria inklusi meliputi: (1) pasien berusia ≥ 18 tahun; (2) korban kekerasan dengan luka ringan–sedang; (3) dalam keadaan sadar, mampu membaca, menulis, dan berkomunikasi; (4) bersedia ikut serta dengan menandatangani informed consent.

Kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi gawat darurat atau gangguan jiwa. Teknik sampling menggunakan *total sampling* karena jumlah populasi relatif kecil. Total responden adalah 69 orang.

Instrumen

Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk layanan forensik klinik [6]. Lima dimensi yang diukur adalah:

1. **Keandalan (reliability):** ketepatan dan konsistensi pelayanan.
2. **Daya tanggap (responsiveness):** kesigapan dan kecepatan tenaga medis dalam memberikan pelayanan.
3. **Jaminan (assurance):** pengetahuan, sikap sopan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman.
4. **Empati (empathy):** perhatian personal terhadap pasien.
5. **Bukti fisik (tangible):** fasilitas, sarana prasarana, dan kenyamanan lingkungan.

Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak puas sampai sangat puas).

Analisis Data

- **IPA:** memetakan atribut layanan ke dalam kuadran (prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan).
- **CSI:** menghitung indeks kepuasan pasien dengan memperhatikan bobot kepentingan dan nilai kinerja.

Etika Penelitian

Penelitian ini mendapat persetujuan Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 69 pasien berpartisipasi. Mayoritas berusia 20–40 tahun. Proporsi perempuan sedikit lebih banyak daripada laki-laki. Sebagian besar merupakan korban kekerasan fisik.

Kepuasan Pasien

Rata-rata skor kepuasan adalah **4,59**. Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi (**4,63**), diikuti empati (**4,61**) dan daya tanggap (**4,58**). Dimensi bukti fisik memperoleh skor terendah (**4,50**).

Kepentingan

Pasien menilai daya tanggap sebagai aspek paling penting dengan skor **4,90**.

Indeks CSI

Perhitungan CSI menghasilkan indeks **91,2%**, termasuk kategori **sangat puas**.

Pemetaan IPA

- **Kuadran I (Prioritas utama):** daya tanggap tenaga medis, kecepatan administrasi.
- **Kuadran II (Pertahankan prestasi):** kompetensi tenaga medis, empati petugas.
- **Kuadran III (Prioritas rendah):** sebagian fasilitas fisik.
- **Kuadran IV (Berlebihan):** atribut dengan kinerja tinggi namun kepentingan rendah.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien forensik klinik di RSUD Haji Medan berada pada kategori sangat tinggi dengan nilai CSI 91,2%. Hal ini menandakan bahwa pelayanan forensik klinik secara umum telah memenuhi harapan pasien.

Dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi, menunjukkan pasien merasa percaya terhadap kompetensi tenaga medis. Hal ini penting dalam konteks forensik klinik karena pasien umumnya dalam kondisi rentan fisik maupun psikis. Hasil serupa dilaporkan di penelitian Iran dan Turki yang menekankan peran jaminan dalam meningkatkan kepuasan.

Dimensi empati dan daya tanggap juga berkontribusi besar. Pasien mengapresiasi perhatian personal tenaga medis dan kecepatan pelayanan. Penelitian di Malaysia dan Thailand juga menunjukkan bahwa empati dan daya tanggap merupakan faktor utama dalam membentuk pengalaman pasien positif.

Sebaliknya, dimensi bukti fisik memperoleh nilai terendah. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sarana fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung. Kondisi ini konsisten dengan penelitian di Bangladesh yang menyatakan fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan.

Hasil IPA menempatkan daya tanggap sebagai prioritas utama. Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui pelatihan tenaga medis, penambahan staf, dan penyederhanaan prosedur administrasi.

Keterbatasan penelitian: jumlah sampel relatif kecil dan hanya di satu rumah sakit, sehingga generalisasi harus hati-hati. Penelitian lanjutan di rumah sakit lain diperlukan untuk memperoleh gambaran lebih luas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kepuasan pasien forensik klinik di RSUD Haji Medan berada pada kategori sangat tinggi (CSI 91,2%). Dimensi jaminan menjadi aspek dengan skor tertinggi, sedangkan dimensi bukti fisik perlu mendapat perhatian khusus.

Saran

1. Meningkatkan sarana fisik dan fasilitas pendukung di unit forensik klinik.
2. Meningkatkan daya tanggap tenaga medis melalui pelatihan komunikasi, pelayanan cepat, dan efisiensi administrasi.
3. Melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala menggunakan metode IPA dan CSI.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing*. 1988;64(1):12–40.
- Kementerian Kesehatan RI. Panduan teknis layanan forensik klinik di rumah sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2021.

- Zarei E, Bagheri A, Daneshkohan A, Khodakarim S. Patients' views on service quality in selected Iranian hospitals: An IPA approach. *Int J Health Plann Manage.* 2020;35(1):247–60.
- Martilla JA, James JC. Importance-Performance Analysis. *J Marketing.* 1977;41(1):77–9.
- Ariffin AA, Zain NM, Menon BVV, Aziz NA. The Customer Satisfaction Index model: An empirical study in Malaysian healthcare. *J Patient Exp.* 2022;9:1–12.
- Helia VN, Abdurrahman CP, Rahmillah FI. Analysis of customer satisfaction in hospitals using IPA and CSI. *Indones Health Serv J.* 2018;3(2):45–53.
- Kotler P, Keller KL. *Marketing Management.* 15th ed. Pearson; 2016.
- Yildiz SM. Service quality evaluation in health services: A study on private hospitals in Turkey. *J Hosp Med.* 2019;11(2):102–10.
- Pisuchpen R, Ongkunaruk P. Importance-performance analysis for improving patient services in a cardiology department. *Int J Health Care Qual Assur.* 2019;32(4):617–32.
- Ahmed S, Tarique KM, Arif MI. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh health sector. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017;30(5):477–88