ESTIMASI: Journal of Statistics and Its Application
Vol. 6, No. 1, Januari, 2025, Hal. 47-60
DOI: 10.20956/ejsa.v6i1.27989

Analisis Kepuasan Cleaning Service dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Rsud. Prof. Dr. W. Z. Johanes Kupang

Alfonsius Israel Here[1], Maria Agustina Kleden[2], Astri Atti[3*]
[123]Program Studi Matematika, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia
*** Corresponding author, email: astri_atti@yahoo.com**

Abstract

Hospital is an organization run by professional medical personnel who are well organized in terms of medical infrastructure, continuous nursing care, and diagnosis and treatment of diseases suffered by patients. According to the system, hospitals are run by workers such as doctors, nurses, hospital employees, and also cleaners such as cleaning services. The purpose of this study was to determine the cleaning service satisfaction of Prof. Dr. W. Z. Johanes Kupang hospital as an important component of the implementation of activities in the hospital using the servqual and importance performance analysis (IPA) methods. The result of this study is that the cleaning service as a whole is dissatisfied with the hospital side because it is based on the results of calculating the gap or the difference between the expected and reality values, namely -14.30044.

Keywords*: Cleaning Service, Service Quality, Importance Performance Analysis, Gap, Quadrant.*

Abstrak

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dijalankan oleh para tenaga medis professional yang tertata baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, dan diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Untuk dapat bergerak sesuai sistem, rumah sakit dijalankan oleh tenaga kerja seperti para dokter, perawat, para pegawai rumah sakit, dan juga para tenaga kebersihan seperti cleaning service. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasam cleaning service RSUD Prof. Dr. W. Z. Johanes Kupang sebagai komponen penting pelaksanaan kegiatan di rumah sakit dengan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (IPA). Hasil dari penelitian ini adalah cleaning service secara keseluruhan tidak puas terhadap pihak rumah sakit karena berdasarkan hasil perhitungan gap atau selisih antara nilai harapan dan realita yaitu -14.30044.

Kata Kunci: Cleaning Service, Service Quality, Importance Performance Analysis, Gap, Kuadran.

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dijalankan oleh para tenaga medis professional yang tertata baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, dan diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Tenaga medis yang dimaksud ialah dokter, perawat dan para tenaga kerja lainnya. Selain itu, rumah sakit juga merupakan lembaga yang dijalankan oleh tenaga medis profesional yang diselenggarakan baik dari infrastruktur medis, asuhan keperawatan berkelanjutan, maupun diagnosis dan pengobatan penyakit pasien [1].

Untuk dapat bergerak sesuai sistem, rumah sakit dijalankan oleh tenaga kerja seperti para dokter, perawat, para pegawai rumah sakit, dan juga para tenaga kebersihan seperti cleaning service. Cleaning service adalah jasa yang diberikan oleh agen untuk bertugas membersihkan ruangan kantor, apartemen atau tempat umum. Tanggung jawab utama cleaning service adalah menjaga kebersihan dari setiap area sesuai dengan penempatan (plotting) dan prosedur yang ditetapkan oleh atasan [2].

Ketika menjalankan tugas, diperlukan kinerja yang baik dari setiap pegawai yang ada di rumah sakit agar menciptakan suasana yang baik dari rumah sakit tersebut. Kinerja yang baik sangat berpengaruh pada kepuasan dari cleaning service. Jika cleaning service mengalami kepuasan dalam bekerja, tentu kinerjanya akan bagus begitupun sebaliknya. Sehingga perlu ditinjau faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja para cleaning service tersebut yang mengakibatkan kurang maksimal dalam bekerja dan mengalami ketidakpuasan dalam bekerja.

Pada penelitian ini, rumah sakit yang akan menjadi tempat penelitian adalah RSUD Prof. Dr. W.Z. Johanes Kupang. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit milik pemerintah dengan jangkauan pelayanan untuk masyarakat wilayah Nusa Tenggara Timur mengacu pada peraturan gubernur Nusa Tenggara Timur no.45 tahun 2010 maka mulai menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Bada Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD). Badan Layanan Umum Daerah adalah satuan kerja perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa yang dijual tanpa mengutamakan keuntungan dan dalam pelaksanaan kegiatannya disasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas [3].

Dalam menentukan berbagai faktor-faktor di atas, diperlukan metode matematika dalam meninjau permasalahan di atas. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode IPA (Importance Performance Analysis). Metode IPA merupakan metode pengujian perangkat lunak yang memiliki kriteria pengukuran dengan empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas yang meliputi kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4 [4].

Selain menggunakan metode IPA, digunakan metode Service Quality agar dapat melihat gap antara nilai harapan dari cleaning service terhadap faktor-faktor tersebut dengan nilai yang sebenarnya terjadi [5]. Dengan adanya metode ini dapat dilihat bahwa seberapa besar evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan demi mendorong kualitas kebersihan yang ada di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johanes Kupang.

Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) dinilai cocok dalam penelitian ini karena dapat menganalisis kepuasan cleaning service dan juga dapat melihat faktor-faktor apa saja yang perlu dievaluasi agar mencapai kepuasan yang diinginkan oleh cleaning service sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka dan menciptakan pelayanan rumah sakit yang ideal, khususnya dalam kebersihan dan

kenyamanan dari rumah sakit itu sendiri. Sehingga dari uraian di atas dapat menjawab beberapa inti rumusan masalah dari penulisan ini.

2. Material dan Metode

2.1 Sumber Data

Penelitian telah dilakukan di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johanes Kupang yang terletak di Kota Kupang pada bulan April 2023. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang berisikan pertanyaan yang berhubungan dengan faktor-faktor yang menjadi pengaruh untuk kinerja cleaning service di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johanes Kupang.

2.2 Populasi Dan Sampel

Sampling sebagai proses untuk memilih individu dari suatu populasi. Sampling harus ditentukan berdasarkan populasi penelitian yang diteliti. Sementara itu, sampel merupakan jumlah responden dan/atau informan yang diteliti [6]. Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja cleaning service di RSUD Prof. Dr. W.Z. Johanes Kupang yang berjumlah 65 pekerja [7].

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi [7]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik saturation sampling, yaitu pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi [7]. Alasan menggunakan teknik total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100.

2.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan semua yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi hal yang diteliti [7]. Variabel yang diteliti adalah kepuasan cleaning service.

Tabel 1. Operasional Variabel

Dimensi		Indikator
Tangibles	Meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi	1. Ketersediaan *Rest Area* yang bersih dan nyaman. 2. Ketersediaan Pentry. 3. Ketersediaan tempat untutk beristirahat untuk Shift malam. 4. Ketersediaan tempat parkir untuk para *cleaning service.*

		5. Ketersediaan toilet untuk para *cleaning service.*
Reliability	Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	1. Kelengkapan peralatan permbersihan yang disediakan. 2. Rekan kerja yang handal. 3. Pihak Rumah Sakit menghargai kontrak(Tidak melakukan PHK sepihak).
Responsiveness	Merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan cepat tanggap.	1. Senior atau atasan sering memberi arahan dalam hal baik. 2. Rekan kerja yang dapat meringankan beban pekerjaan. 3. Ketepatan atasan membayar gaji. 4. Respon yang baik darinpengunjung saat bekerja.
Assurance	Merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.	1. Mendapat jaminan keselamatan saat bekerja. 2. Bonus ketika mendapat pekerjaan tambahan atau lembur. 3. Gaji yang diterima sesuai dengan UMR kota Kupang. 4. Diberikan jaminan mendapat kontrak baru jika kinerja bagus.
Empathy	Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan para konsumen	1. Motivasi dari atasan untuk semangat bekerja 2. Atasan perhatian terhadap keluhan para *cleaning service.* 3. Perlakuan dari atasan kepada *cleaning service* tanpa memandang status. 4. Atasan sering memperhatikan kinerja *cleaning service* guna mengevaluasi kearah yang baik.

2.4 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner yang akan digunakan. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item pernyataan pada kuesioner digunakan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%, dimana N = 12 maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0.576, apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dinyatakan valid atau memenuhi syarat sebagai alat ukur yang baik. Dalam mengukur uji validitas bias juga menggunakan rumus uji validitas di bawah ini [8]:

$$r_{xy} = \frac{N\,\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\,\Sigma X^2 - (\Sigma X^2)\}\{N\,\Sigma Y^2 - (\Sigma Y^2)\}}} \quad (1)$$

dengan:

X : Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh iem
N : Jumlah responden

Tabel 2. Validitas Realita

Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.724	0.576	Valid
2	0.659	0.576	Valid
3	0.908	0.576	Valid
4	0.908	0.576	Valid
5	0.682	0.576	Valid
6	0.642	0.576	Valid
7	0.743	0.576	Valid
8	0.783	0.576	Valid
9	0.822	0.576	Valid
10	0.628	0.576	Valid
11	0.747	0.576	Valid
12	0.735	0.576	Valid
13	0.607	0.576	Valid
14	0.657	0.576	Valid
15	0.908	0.576	Valid
16	0.715	0.576	Valid
17	0.623	0.576	Valid
18	-0.301	0.576	Tidak Valid
19	0.908	0.576	Valid
20	0.657	0.576	Valid
21	-0.198	0.576	Tidak Valid
22	0.607	0.576	Valid
23	0.908	0.576	Valid
24	0.04	0.576	Tidak Valid

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan beberapa item yang tidak valid karena $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ yaitu pada item pertanyaan nomor 18, 21, dan 24.

Tabel 3. Validitas Harapan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.628	0.576	Valid
2	0.654	0.576	Valid
3	0.758	0.576	Valid
4	0.659	0.576	Valid
5	0.670	0.576	Valid
6	0.758	0.576	Valid

7	0.628	0.576	Valid
8	0.833	0.576	Valid
9	0.577	0.576	Valid
10	0.833	0.576	Valid
11	0.833	0.576	Valid
12	0.628	0.576	Valid
13	0.833	0.576	Valid
14	0.886	0.576	Valid
15	0.719	0.576	Valid
16	0.683	0.576	Valid
17	0.578	0.576	Valid
18	0.529	0.576	Tidak Valid
19	0.833	0.576	Valid
20	0.833	0.576	Valid
21	-0.183	0.576	Tidak Valid
22	0.620	0.576	Valid
23	0.650	0.576	Valid
24	0.541	0.576	Tidak Valid

Tabel 3 menunjukan beberapa item yang tidak valid karena $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ yaitu pada item pertanyaan nomor 18, 21, dan 24. Berdasarkan hasil analisa Tabel 2 dan Tabel 3, menunjukkan bahwa item pertanyaan yang tidak valid adalah item pertanyaan yang memiliki keterangan tidak valid pada Tabel 2 dan Tabel 3. Sehingga pada item pertanyaan nomor 18, 21, dan 24 merupakan item pertanyaan yang tidak valid dan menjadi item pertanyaan yang dibuang dari kuesioner yang akan digunakan nanti.

2.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur, serta konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan kembali. Uji reliabilitas merupakan hal wajib agar kuesioner penelitian dapat disebarkan kepada responden. Dalam menguji reliabilitas suatu kuesioner dapat menggunakan cara manual yaitu menggunakan rumus atau menggunakan bantuan aplikasi seperti *Microsoft Excel* atau SPSS. Berikut rumus yang digunakan untuk uji reliabilitas [8]:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma {\sigma_i}^2}{{\sigma_t}^2}\right) \quad (2)$$

dengan:

r_{11} : Koefisien reliabilitas.
K : Jumlah item pertanyaan.
${\sigma_i}^2$: Varians skor soal ke-i.
${\sigma_t}^2$: Varians skor total.

Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel*. Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas instrumen diperoleh nilai *cronbach alpha* pada data realita sebesar 0.963 sedangkan pada data harapan diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0.947. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila $r_{11} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa data realita dan data harapan reliabel, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsistensi dan stabil.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Perhitungan Skor Servqual Per-Item

Tabel 4. Perhitungan Skor Servqual Per-Item

Item Pertanyaan	Dimensi	Rata-rata Realita	Rata-rata Harapan	*Gap*
Item 1		4.50769	4.44615	0.06154
Item 2		4.06154	4.56920	-0.50766
Item 3		4.60000	4.61538	-0.01538
Item 4	*Tangibles*	4.10769	4.64615	-0.53846
Item 5		4.67692	4.66154	0.01538
Item 6		4.73846	4.73846	0
Item 7		4.63077	4.72308	-0.09231
Item 8		4.63077	4.64615	-0.01538
Item 9		4.76923	4.76923	0
Item 10	*Reliability*	4.35385	4.67692	-0.32307
Item 11		2.13846	4.58462	-2.44616
Item 13		4.61538	4.73846	-0.12308
Item 14		4.53846	4.76923	-0.23077
Item 15		4.52308	4.76923	-0.24615
Item 16	*Assurance*	2.16923	4.83077	-2.66154
Item 17		1.35385	4.81538	-3.46153
Item 18		2.36923	4.78462	-2.41539
Item 19	*Emphaty*	4.21538	4.70769	-0.49231
Item 20		4.18460	4.61538	-0.43078
Item 21		4.60000	4.73846	-0.13846

Gap pada perhitungan *servqual* didapatkan berdasarkan selisih nilai rata-rata harapan dan rata-rata realita. Pada Tabel 4, diperoleh dua *gap* bernilai positif yang berarti *cleaning service* sangat puas yaitu pada item pertanyaan 1 dan 5 dengan nilai *gap* sebesar 0.06154 dan 0.01538. Diperoleh juga lima nilai *gap* negatif terendah yang berarti *cleaning service* sangat tidak puas yaitu pada item pertanyaan 11, 16, 17, dan 18 yang masing-masing memiliki *gap* -2.44616, -2.66154, -3.46153, dan -2.41539.

3.2 Perhitungan Skor Servqual Per-Dimensi

Tabel 5. Perhitungan Skor Servqual Per-Dimensi

Item Pertanyaan	Dimensi	Rata-rata Realita	Rata-rata Harapan	*Gap*
Item 1		4.50769	4.44615	0.06154
Item 2		4.06154	4.56920	-0.50766
Item 3		4.60000	4.61538	-0.01538
Item 4	*Tangibles*	4.10769	4.64615	-0.53846
Item 5		4.67692	4.66154	0.01538
Item 6		4.73846	4.73846	0
Item 7		4.63077	4.72308	-0.09231
	Jumlah rata-rata	**31.32307**	**32.39996**	**-1.07689**
Item 8		4.63077	4.64615	-0.01538
Item 9		4.76923	4.76923	0
Item 10	*Reliability*	4.35385	4.67692	-0.32307
Item 11		2.13846	4.58462	-2.44616
Item 12		4.60000	4.73846	-0.13846
	Jumlah rata-rata	**20.49231**	**23.41583**	**-2.92352**
Item 13		4,61538	4.73846	-0.12308
Item 14	Responsiveness	4,53846	4.76923	-0.23077
Item 15		4,52308	4.76923	-0.24615
	Jumlah rata-rata	**13,67692**	**14.27692**	**-0.60000**
Item 16		2.16923	4.83077	-2.66154
Item 17	*Assurance*	1.35385	4.81538	-3.46153
Item 18		2.36923	4.78462	-2.41539
	Jumla rata-rata	**5.89231**	**14.43077**	**-8.53846**
Item 19		4.21538	4.70769	-0.49231
Item 20	*Emphaty*	4.18460	4.61538	-0.43078
Item 21		4.60000	4.73846	-0.13846
	Jumlah rata-rata	**12.99998**	**14.06153**	**-1.06173**

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh data nilai masing-masing dimensi *servqual*. Pada dimensi *tangibles* diperoleh nilai *gap* sebesar -1.07689, pada dimensi *reliability* diperoleh nilai *gap* sebesar -2.92352, pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai *gap* sebesar -0,6, pada dimensi *assurance* diperoleh nilai gap sebesar -8.53846, dan pada dimensi *emphaty* diperoleh nilai *gap* sebesar -1.06173. Sehingga dapat disimpulkan bahwa para *cleaning service* sangat merasa tidak puas pada dimensi *assurance* yang memiliki nilai *gap* negatif tertinggi.

Tabel 6. Perhitungan Skor Tunggal Servqual

Item Pertanyaan	Dimensi	Rata-rata Realita	Rata-rata Harapan	*Gap*
Item 1		4.50769	4.44615	0.06154
Item 2		4.06154	4.56920	-0.50766
Item 3	*Tangibles*	4.60000	4.61538	-0.01538
Item 4		4.10769	4.64615	-0.53846
Item 5		4.67692	4.66154	0.01538
Item 6		4.73846	4.73846	0

Item 7		4.63077	4.72308	-0.09231
Item 8		4.63077	4.64615	-0.01538
Item 9		4.76923	4.76923	0
Item 10	*Reliability*	4.35385	4.67692	-0.32307
Item 11		2.13846	4.72307	-2.58461
Item 13		4.61538	4.73846	-0.12308
Item 14		4.53846	4.76923	-0.23077
Item 15		4.52308	4.76923	-0.24615
Item 16	*Assurance*	2.16923	4.83077	-2.66154
Item 17		1.35385	4.81538	-3.46153
Item 18		2.36923	4.78462	-2.41539
Item 19	*Emphaty*	4.21538	4.70769	-0.49231
Item 20		4.18460	4.61538	-0.43078
Item 21		4.60000	4.73846	-0.13846
Total		**84.38457**	**98.72301**	**-14.33842**

Berdasarkan hasil analisa pada Tabel 6, diperoleh perhitungan tunggal skor *servqual* dengan nilai *gap* keseluruhannya yaitu -14.33842. Hal ini mengindikasian bahwa para *cleaning service* tidak puas terhadap pihak rumah sakit selaku atasan dari mereka. Artinya rumah sakit harus membenahi dan memperbaiki pelayanan mereka terhadap para *cleaning service* agar dapat meningkatkan kinerja dari para *cleaning service* itu sendiri.

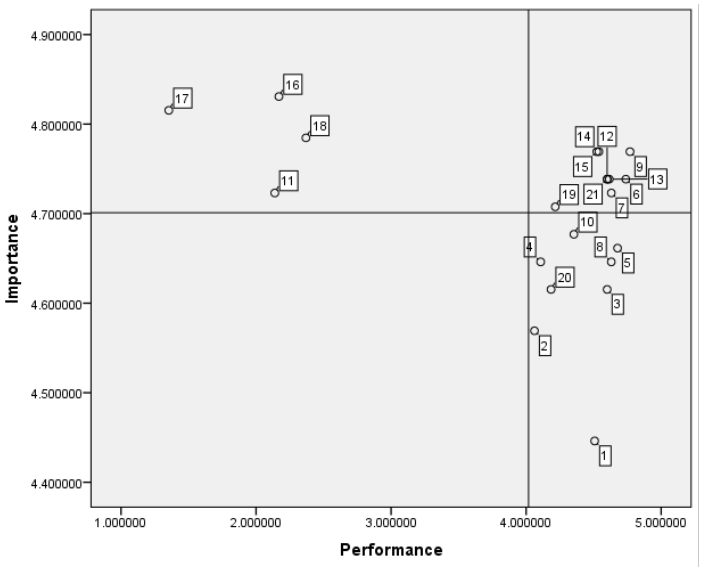
3.3 Perhitungan IPA Per-Item

Tabel 7. Perhitungan IPA Per-Item

Item Pertanyaan	Realita	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Realita ($\bar{X}$)	Rata-rata Harapan ($\bar{Y}$)
1	293	289	101.3%	4.50769	4.44615
2	264	297	88.9%	4.06154	4.56920
3	299	300	99.6%	4.60000	4.61538
4	267	302	88%	4.10769	4.64615
5	304	303	100.3%	4.67692	4.66154
6	308	308	100%	4.73846	4.73846
7	301	307	98%	4.63077	4.72308
8	301	302	99%	4.63077	4.64615
9	310	310	100%	4.76923	4.76923
10	283	304	93%	4.35385	4.67692
11	139	307	45%	2.13846	4.72307
12	299	308	97%	4.60000	4.73846
13	300	308	97%	4.61538	4.73846
14	295	310	95%	4.53846	4.76923
15	294	310	95%	4.52308	4.76923
16	141	314	45%	2.16923	4.83077
17	88	313	28%	1.35385	4.81538
18	154	311	49%	2.36923	4.78462
19	274	306	89%	4.21538	4.70769
20	272	300	91%	4.18460	4.61538

21	299	308	97%	4.60000	4.73846
Total	**5485**	**6417**	**1796.1%**	**84.38457**	**98.72301**
Rata-rata	**261.2**	**305.5**	**84%**	**4.01**	**4.71**

Setelah menghitung rata-rata untuk setiap item pertanyaan dan juga mencari tingkat kesesuaiannya, langkah selanjutnya ialah menghitung keseluruhan item rata-rata pada tingkat realita dan harapan yang digunakan untuk menjadi batas kuadran dalam diagram kartesius. Pada tingkat realita $(\bar{\bar{X}})$ didapatkan hasilnya adalah 4.01 dan tingkat harapan $(\bar{\bar{Y}})$ adalah 4.71. Sehingga hasil pemetaan pada diagram kartesius untuk per item disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Diagram IPA Per-Item

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan bantuan *SPSS 22*, maka dapat diketahui letak item-item pertanyaan pada diagram kartesius dimana terbagi ke dalam kuadran I, II, III, dan IV.

Tabel 8. Pemetaan IPA Per-Item

Kuadran	Nomor Item	Kategori	Jumlah
I	11, 16, 17, 18	Prioritas Utama	4 item
II	6, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 19, 21	Pertahankan Prestasi	9 item
III	-	Prioritas Rendah	0 item
IV	1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 20	Berlebihan	8 item

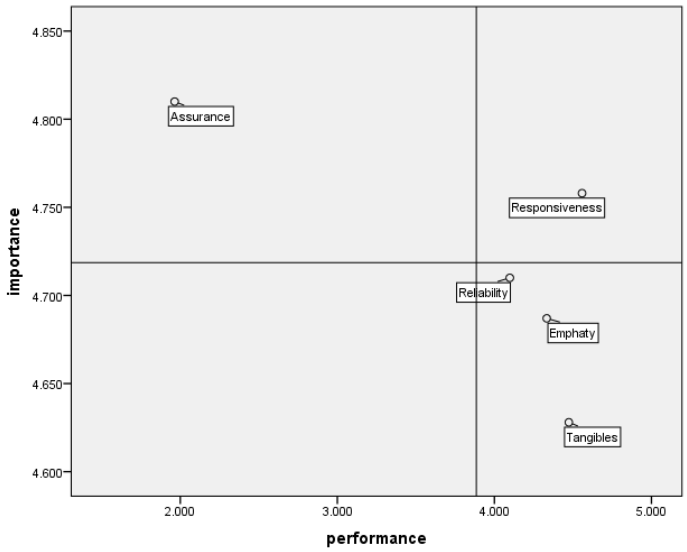
3.4 Perhitungan IPA Per-Dimensi

Tabel 9. Perhitungan IPA Per-Dimensi

Dimensi	Realita	Harapan	Tingkat Kesesuaian	Rata-rata Realita ($\bar{X}$)	Rata-rata Harapan ($\bar{Y}$)
Tangibles	2036	2106	96.67&	31.32307	32.39996

Reliability	1332	1522	87.51&	20.49231	23.55383
Responsiveness	889	928	95.79%	13.67692	14.27692
Assurance	383	938	40.83%	5.89231	14.43077
Emphaty	845	914	92.45%	12.99998	14.06153
Total	**5485**	**6417**	**413.27%**	**84.38457**	**98.72301**

Setelah menghitung rata-rata untuk setiap dimensi dan juga mencari tingkat kesesuaiannya, langkah selanjutnya ialah menghitung keseluruhan item rata-rata pada tingkat realita dan harapan yang digunakan untuk menjadi batas kuadran dalam diagram kartesius. Sehingga hasil pemetaan pada diagram kartesius untuk per dimensi disajikan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA Per-Dimensi

Tabel 10. Pemetaan IPA Per-Dimensi

Kuadran	Nama Dimensi	Kategori	Jumlah
I	*Assurance*	Prioritas Utama	1 item
II	*Responsiveness*	Pertahankan Prestasi	1 item
III	-	Prioritas Rendah	0 item
IV	*Tangibles, Reliability, Emphaty*	Berlebihan	3 item

Berdasarkan Tabel 4,7, hasil pengolahan data dalam kuadran I yaitu prioritas tinggi terdapat 1 dimensi yang masuk dalam kategori tersebut yaitu *assurance*. Pada kuadran II terdapat 1 dimensi yaitu *responsiveness* yang berarti pada dimensi tersebut pihak rumah sakit perlu mempertahankan kinerjanya terhadap *cleaning service.* Pada kuadran III tidak terdapat dimensi karena tidak ada dimensi yang mempunyai realita rendah dan harapan rendah. Pada kuadran IV terdapat 3 dimensi yaitu *tangibles, reliability,* dan *emphaty* yang berarti pada dimensi tersebut memiliki realita yang tinggi namun memiliki harapan yang rendah atau lebih kecil daripada realita.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3, diperoleh hasil perhitungan tunggal gap antara harapan dan realita yaitu -14.30044, sedangkan tingkat kepuasan tingkat dimensi pada Tabel 2 yaitu tangibles dengan nilai gap -1.07689, reliability dengan nilai gap -2.92352, responsiveness dengan nilai gap -0.6, assurance dengan nilai gap -8.53846, emphaty dengan nilai gap -1.06173. Selanjutnya berdasarkan analisis per-item pada Tabel 1, diperoleh dua gap bernilai positif yaitu pada item pertanyaan 1 dan 5 dengan nilai gap sebesar 0.06154 dan 0.01538 yang artinya realita melebihi harapan dari para cleaning service. Diperoleh juga lima nilai gap negatif tertinggi yaitu pada item pertanyaan 11, 16, 17, dan 18 yang masing-masing memiliki gap -2.44616, -2.66154, -3.46153, dan -2.41539. Nilai gap terkecil inilah menandakan cleaning service sangat tidak puas terhadap pihak rumah sakit.

Analisis selanjutnya menggunakan metode importance performance analysis yang dianalisis berdasarkan letak titik dalam tiap kuadran dalam diagram kartesius untuk menunjukan faktor yang dianggap penting bagi para cleaning service dimulai dari analisis per-item hingga per-dimensi. Berdasarkan Tabel 5 terdapat 4 item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran I atau prioritas utama dengan realita rendah dan harapan tinggi yang menunjukan bahwa 4 item tersebut perlu dibenahi oleh pihak rumah sakit. Pada kuadran II atau pertahankan prestasi dengan realita tinggi dan harapan tinggi terdapat 9 item pertanyaan yang berarti pihak rumah sakit sudah sesuai dengan harapan para cleaning service dan hanya perlu mempertahankan prestasi tersebut. Pada kuadran III atau prioritas rendah dengan harapan rendah tidak terdapat item pertanyaan. Pada kuadran IV atau berlebihan dengan realita tinggi dan harapan rendah terdapat 8 item pertanyaan. Hal ini berarti 8 item pertanyaan tersebut dianggap kinerjanya baik oleh para cleaning service namun tidak begitu diharapkan.

Selanjutnya analisis metode importance performance analysis per-dimensi. Berdasarkan Tabel 7, pada kuadran I yaitu prioritas tinggi terdapat 1 dimensi yang masuk dalam kategori tersebut yaitu assurance. Hal ini dikarenakan pelayanan yang memiliki realita rendah akan tetapi memiliki harapan tinggi. Lalu terdapat 1 dimensi pada kuadran II yaitu responsiveness yang berarti pada dimensi tersebut pihak rumah sakit perlu mempertahankan kinerjanya terhadap cleaning service. Pada kuadran III tidak terdapat dimensi karena tidak ada dimensi yang mempunyai realita rendah dan harapan rendah. Pada kuadran IV terdapat 3 dimensi yaitu tangibles, reliability, dan emphaty yang berarti pada dimensi tersebut memiliki realita yang tinggi namun memiliki harapan yang rendah atau lebih kecil daripada realita.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, diperoleh kesimpulan bahwa cleaning service di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johanes Kupang tidak mengalami kepuasan dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan gap antara harapan dan realita yaitu -14.30044, sedangkan tingkat kepuasan pada tiap dimensi yaitu tangibles dengan nilai

gap -1.07689, reliability dengan nilai gap -2.92352, responsiveness dengan nilai gap -0.6, assurance dengan nilai gap -8.53846, emphaty dengan nilai gap -1.06173. Selanjutnya berdasarkan analisis per-item, diperoleh dua gap bernilai positif yaitu pada item pertanyaan 1 dan 5 dengan nilai gap sebesar 0.06154 dan 0.01538 yang artinya realita melebihi harapan dari para cleaning service. Diperoleh juga lima nilai gap negatif tertinggi yaitu pada item pertanyaan 11, 16, 17, dan 18 yang masing-masing memiliki gap -2.44616, -2.66154, -3.46153, dan -2.41539. Nilai gap terkecil inilah menandakan cleaning service sangat tidak puas terhadap pihak rumah sakit. Pada analisis menggunakan metode importance performance analysis (IPA) adalah terdapat 4 item pertanyaan yang termasuk dalam kuadran I atau prioritas utama dengan realita rendah dan harapan tinggi. Pada kuadran II atau pertahankan prestasi dengan realita tinggi dan harapan tinggi terdapat 9 item pertanyaan. Pada kuadran III atau prioritas rendah dengan harapan rendah tidak terdapat item pertanyaan. Pada kuadran IV atau berlebihan dengan realita tinggi dan harapan rendah terdapat 8 item pertanyaan. Lalu pada analisis per-dimensi, terdapat 1 dimensi pada kuadran I yaitu assurance. Pada kuadran II terdapat 1 dimensi yaitu responsiveness, dan pada kuadran III terdaoat 3 dimensi lainnya yaitu tangibles, reliability, dan emphaty.

Aspek-aspek yang perlu dibenahi oleh pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan cleaning service sehingga secara tidak langsung meningkatkan kinerja mereka adalah:

a. Pertama yaitu sistem pembayaran gaji para cleaning service harus melalui rekening.
b. Kedua yaitu mendapat jaminan keselamatan saat bekerja yang merupakan hal yang sangat penting karena pekerjaan cleaning service rumah sakit mempunyai resiko yang besar untuk tertular penyakit berbahaya sehingga perlu adanya jaminan keselamatan untuk para cleaning service.
c. Ketiga yaitu bonus ketika mendapat pekerjaan tambahan atau lembur.
d. Keempat yaitu mendapat jaminan kontrak baru jika kinerja memuaskan. Karena banyak para cleaning service yang menggantungkan hidup mereka pada pekerjaan tersebut sehingga faktor ini menjadi penting bagi kepuasan cleaning service.

Daftar Pustaka

[1] Surpatiningsih, S. *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit kasus pada Pasien rawat jalan.* Jakarta, 2017.
[2] Setiowati, T. A. Tenaga Bantu Rumah Sakit (Cleaning Service). 2016.
[3] Sekarguna Medika.. *Retrieved from RSUD Prof. Dr. W. Z. Johanes Kupang*. 2022, Retrieved from https://www.sekarguna.co.id/our-clients/rsud-prof-dr-w-z-johanes-kupang/.

[4] Winarno, H., & Absor, T. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 146-160, 2018.

[5] Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. A. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 11, 2019.

[6] Budiastuti, D., & Bandur, A. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian.* Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

[7] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta,cv, 2019.

[8] Slamet, R., & Wahyuningsih, S. *Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja.* Jakarta: Aliansi, 2020.