Mekar: Jurnal Dinamika Manajemen dan Akuntansi Modern
Volume: 1, Nomor: 4, (2026), Desember: 1602 - 1617
Website: https://ejournal.ojs-lppm.com/index.php/Mekar/article/view/537
E-ISSN: 3124-890X

Analisis Kepuasan Pasien pada Pelayanan di Klinik Utama Harapan Sehati Gading Serpong Divisi Tumbuh Kembang Anak Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Rachel Nina Altamira[1], Henny Armaniah[2]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia [1,2]
Corresponding Author: *ninaaltamira23@gmail.com[1*], henny.hah@bsi.ac.id[2]*

Info Artikel
Received: *02 Oktober 2026*
Revised : *11 Oktober 2026*
Accepted: *22 Oktober 2026*
Published: *04 November 2026*

Keywords: *patient satisfaction, customer satisfaction index, healthcare services, child development clinic, service quality.*

Abstract
Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality, yet evaluations of child development services that weigh each service attribute by its importance to parents remain limited. A pre-survey and online reviews of the Child Development Division of Harapan Sehati Main Clinic, Gading Serpong, revealed complaints about waiting time, clarity of information, and comfort of facilities. This study aims to measure the importance and satisfaction levels of patients' parents and to determine the division's overall satisfaction index. A quantitative non-statistical design was applied to all 90 parents of patients through saturated sampling. Data were collected with a 26-item five-point Likert questionnaire covering expectation conformity, intention to reuse, and willingness to recommend. All items were valid and highly reliable. The analysis followed the Customer Satisfaction Index procedure through mean importance scores, mean satisfaction scores, weight factors, and weighted scores. The index reached 83.79 percent, placing the division in the very satisfied category. Expectation conformity achieved the highest satisfaction, whereas willingness to recommend, especially online, was the lowest, and the price–benefit attribute showed the largest shortfall of satisfaction against importance. The clinic should maintain service consistency, train therapists periodically, evaluate satisfaction routinely, and improve scheduling and information delivery.

Kata Kunci*:* kepuasan pasien, customer satisfaction index, pelayanan kesehatan, klinik tumbuh kembang anak, kualitas pelayanan.

Abstrak
Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan, namun evaluasi layanan tumbuh kembang anak yang membobot setiap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingannya bagi orang tua masih terbatas. Pra-survei dan ulasan daring pada Divisi Tumbuh Kembang Anak Klinik Utama Harapan Sehati Gading Serpong menunjukkan keluhan terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan orang tua pasien serta menentukan indeks kepuasan pelayanan divisi tersebut secara menyeluruh. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif nonstatistik dengan sampel jenuh sebanyak 90 orang tua pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin berisi 26 butir yang mencakup kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan, didukung observasi dan dokumentasi. Seluruh butir dinyatakan valid dan sangat reliabel. Analisis mengikuti prosedur Customer Satisfaction Index melalui

perhitungan skor rata-rata kepentingan, skor rata-rata kepuasan, faktor bobot, dan skor tertimbang. Indeks kepuasan mencapai 83,79 persen sehingga termasuk kategori sangat puas. Dimensi kesesuaian harapan memperoleh kepuasan tertinggi, sedangkan kesediaan merekomendasikan, khususnya melalui media sosial dan ulasan daring, terendah, dan atribut kesesuaian harga dengan manfaat menunjukkan selisih kepuasan terhadap kepentingan terbesar. Klinik perlu menjaga konsistensi pelayanan, melatih terapis secara berkala, mengevaluasi kepuasan secara rutin, serta memperbaiki penjadwalan dan penyampaian informasi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran utama untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan pasien (A. D. Putri et al., 2024). Kepuasan tersebut terbentuk melalui evaluasi atas kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan setelahnya; ketika pengalaman sesuai atau melampaui harapan, pasien merasa puas, sedangkan ketika pengalaman berada di bawah harapan, muncul ketidakpuasan (Artamevia et al., 2023; Purnomo et al., 2023). Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien sering dijadikan variabel kunci dalam mengevaluasi mutu pelayanan, karena pelayanan yang memenuhi kode etik profesi dan standar yang berlaku diharapkan mampu memenuhi kebutuhan sekaligus harapan pasien (Fernandes & Nurvita, 2022).

Kepuasan pasien tidak semata-mata bergantung pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga pada pengalaman selama proses pelayanan. Faktor komunikasi, empati, keramahan, dan kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien (Jusliawati et al., 2023; Zulkhulaifah et al., 2022). Selain itu, kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, serta harga dan biaya, di mana biaya yang lebih tinggi cenderung meningkatkan ekspektasi pasien terhadap manfaat yang diterima (Karunia et al., 2022). Keterjangkauan biaya, keamanan pasien, dan lingkungan fisik juga terbukti memengaruhi kepuasan pasien rumah sakit (Nopayani et al., 2024). Dari sisi perilaku pascapelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicerminkan oleh tiga dimensi menurut Hawkins dan Lonney, yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Safitri et al., 2022).

Klinik Utama Harapan Sehati Gading Serpong merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang

beroperasi resmi sejak 2019 dan mengembangkan divisi khusus tumbuh kembang anak sejak 2020, terutama bagi anak berkebutuhan khusus yang memerlukan terapi berkelanjutan. Pada layanan ini, pengguna jasa yang menilai pelayanan adalah orang tua pasien yang mendampingi anak dalam kunjungan rutin. Pra-survei terhadap 25 orang tua pasien menunjukkan masih adanya masalah: 13 responden menyatakan pelayanan belum memenuhi harapan, 16 responden menilai fasilitas kurang nyaman, 10 responden menilai informasi dari petugas kurang jelas, dan 7 responden kurang puas terhadap ketepatan waktu pelayanan. Observasi peneliti menemukan waktu tunggu dokter yang melebihi jadwal, ruang tunggu yang terbatas ketika jumlah pasien banyak, serta keterlambatan penjadwalan evaluasi dengan dokter penanggung jawab yang seharusnya setiap tiga bulan tetapi baru terlaksana setelah empat bulan atau lebih. Ulasan pada Google Review juga memuat keluhan tentang antrean yang lama, fasilitas yang kurang nyaman, dan komunikasi petugas yang belum maksimal, meskipun sebagian ulasan bersifat umum sehingga perlu diverifikasi khusus untuk divisi tumbuh kembang anak.

Untuk mengukur kepuasan secara kuantitatif dan menyeluruh, salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini mengevaluasi kepuasan secara objektif dan sistematis dengan memperhitungkan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan menurut pelanggan, sehingga menghasilkan indeks kepuasan keseluruhan dalam bentuk persentase (Alfatih & Widyaningsih, 2024; M. M. Putri et al., 2022). CSI berfungsi untuk mengukur kepuasan secara menyeluruh, memantau perbaikan pelayanan, dan menjadi bahan evaluasi kinerja karyawan (Firdaus et al., 2023). Metode ini juga diterapkan pada berbagai objek layanan, mulai dari jasa umum hingga perpustakaan (Marsehan et al., 2025; Tandilino et al., 2023).

Penerapan CSI pada sektor kesehatan telah dilaporkan sebelumnya. Nasution et al. (2024) memperoleh indeks kepuasan 79% pada unit rawat jalan puskesmas dengan mengombinasikan CSI dan *Potential Gain in Customer Value*, sedangkan Wahyudin et al. (2022) memperoleh indeks 70% pada Puskesmas Lubuk Besar melalui kombinasi *Importance Performance Analysis* dan CSI. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada puskesmas atau rumah sakit dengan pengukuran berbasis dimensi kualitas layanan, dan belum banyak yang menelaah klinik tumbuh kembang anak swasta, di mana penilai layanan adalah orang tua pasien dan hubungan pelayanan berlangsung jangka panjang melalui terapi rutin. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan CSI dengan dimensi perilaku pascapelayanan (kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan) pada konteks layanan tumbuh kembang anak, disertai pembacaan selisih kepuasan terhadap kepentingan per atribut untuk menentukan prioritas perbaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Divisi Tumbuh Kembang Anak Klinik Utama Harapan Sehati Gading Serpong, (2) mengetahui tingkat kepentingan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, (3) mengukur kepuasan pasien menggunakan metode CSI, dan (4) merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien pada divisi tersebut.

METODE PENELITIAN

Desain, waktu, dan lokasi penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis nonstatistik, yaitu pengolahan data untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena dalam bentuk persentase, indeks, dan kategori tanpa pengujian hipotesis secara inferensial. Penelitian dilaksanakan pada April hingga Juni 2026 di Divisi Tumbuh Kembang Anak Klinik Utama Harapan Sehati, Ruko Voronez, Gading Serpong, Kabupaten Tangerang.

Populasi dan sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien, yang diwakili oleh orang tua pasien, yang menggunakan layanan Divisi Tumbuh Kembang Anak pada periode Februari–April 2026, yaitu 92, 85, dan 94 pasien per bulan dengan rata-rata 90 pasien. Karena ukuran populasi relatif terbatas, penelitian menggunakan teknik *nonprobability sampling* jenis sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel (Asrulla et al., 2023; Suriani et al., 2023), sehingga jumlah responden adalah 90 orang tua pasien.

Instrumen dan teknik pengumpulan data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada orang tua pasien, sedangkan data pendukung diperoleh melalui observasi kondisi pelayanan dan fasilitas, dokumentasi profil klinik dan jumlah pasien, serta studi pustaka (Ardiansyah et al., 2023). Kuesioner disusun berdasarkan tiga dimensi kepuasan menurut Hawkins dan Lonney (Safitri et al., 2022) yang dijabarkan menjadi 13 indikator dan 26 butir pernyataan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1. Setiap butir dinilai dua kali, yaitu untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, menggunakan skala Likert lima poin: 5 = sangat setuju/sangat penting, 4 = setuju/penting, 3 = cukup setuju/cukup penting, 2 = tidak setuju/tidak penting, dan 1 = sangat tidak setuju/sangat tidak penting (Bernadette & Loisa, 2024).

Tabel 1. *Definisi operasional variabel kepuasan pasien*

Dimensi	Indikator	No. Butir
Kesesuaian Harapan	Pelayanan sesuai dengan harapan pasien	1, 2
	Pemeriksaan atau tindakan sesuai yang dijanjikan tenaga kesehatan	3, 4
	Kesesuaian pengalaman tenaga terapis	5, 6
	Harga dan manfaat	7, 8
Minat Menggunakan Kembali	Keinginan melanjutkan pelayanan	9, 10
	Kesediaan menggunakan kembali layanan klinik apabila dibutuhkan	11, 12
	Pilihan utama pasien untuk pelayanan tumbuh kembang	13, 14
	Tidak berniat berpindah ke klinik lain	15, 16
Kesediaan Merekomendasikan	Merekomendasikan klinik kepada keluarga	17, 18
	Merekomendasikan klinik kepada teman/kerabat	19, 20
	Menceritakan pengalaman positif tentang klinik	21, 22
	Menyarankan orang lain menggunakan layanan klinik	23, 24
	Memberikan penilaian positif atau ulasan tentang klinik	25, 26

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Validitas butir diuji dengan korelasi *product moment* Pearson; butir dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% (Muin, 2023; Putrayasa & Suastika, 2022). Dengan df = n − 2 = 88, nilai r_{tabel} adalah 0,207. Reliabilitas diuji dengan *Cronbach's alpha*, dan instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien lebih dari 0,60 (Forester et al., 2024). Pengujian instrumen dilakukan dengan bantuan SPSS.

Teknik analisis data

Data dianalisis dengan metode CSI melalui lima tahap (M. M. Putri et al., 2022) yang dihitung menggunakan Microsoft Excel. Tahap pertama adalah menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan tahap kedua menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) setiap atribut:

$$\text{MIS}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (1)$$

$$\mathrm{MSS}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

dengan Y_i adalah skor kepentingan atribut ke-i, X_i adalah skor kepuasan atribut ke-i, dan n adalah jumlah responden. Tahap ketiga adalah menghitung *Weight Factor* (WF), yaitu persentase bobot kepentingan setiap atribut terhadap total MIS; tahap keempat menghitung *Weight Score* (WS) sebagai hasil kali WF dan MSS:

$$\mathrm{WF}_i = \frac{\mathrm{MIS}_i}{\sum \mathrm{MIS}} \times 100\% \quad (3)$$

$$\mathrm{WS}_i = \mathrm{WF}_i \times \mathrm{MSS}_i \quad (4)$$

Tahap kelima adalah menghitung nilai CSI, yaitu total WS dibagi skala maksimum (HS = 5). Karena WF dinyatakan dalam persen, hasil pembagian langsung bernilai persen:

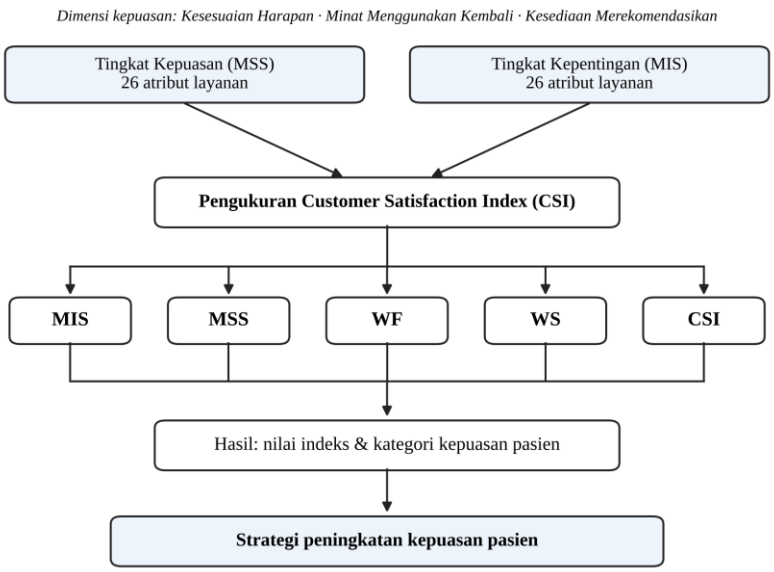
$$\mathrm{CSI} = \frac{\sum \mathrm{WS}}{\mathrm{HS}} \quad (5)$$

Nilai CSI kemudian diinterpretasikan menggunakan kriteria pada Tabel 2.

Tabel 2. *Kriteria interpretasi nilai CSI*

Nilai CSI	Kategori
81%–100%	Sangat puas
66%–80,99%	Puas
51%–65,99%	Cukup puas
35%–50,99%	Kurang puas
0%–34,99%	Tidak puas

Sumber: Alfatih & Widyaningsih (2024)



Gambar 1. *Kerangka berpikir pengukuran kepuasan pasien dengan metode CSI*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden disajikan pada Tabel 3. Sebagian besar responden adalah perempuan (73,3%), yang mengindikasikan bahwa ibu lebih banyak berperan sebagai pendamping anak dalam memanfaatkan layanan tumbuh kembang. Kelompok usia terbanyak adalah 23–30 tahun (45,6%), yaitu fase dewasa muda yang umumnya memiliki anak usia bayi hingga prasekolah yang memerlukan pemantauan tumbuh kembang secara berkala. Mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta (43,3%) dan berpendidikan terakhir sarjana (45,6%), sehingga sebagian besar responden memiliki kemampuan yang baik dalam memperoleh dan mengevaluasi informasi pelayanan kesehatan anak.

Tabel 3. *Karakteristik responden (n = 90)*

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	24	26,7
	Perempuan	66	73,3
Usia	17–22 tahun	1	1,1
	23–30 tahun	41	45,6
	31–40 tahun	33	36,7
	> 40 tahun	15	16,7
Pekerjaan	Karyawan swasta	39	43,3
	Pegawai negeri (ASN)/BUMN	11	12,2
	Wiraswasta	24	26,7
	Lainnya	16	17,8
Pendidikan terakhir	SMA/SMK/sederajat	11	12,2
	Diploma (D1/D2/D3)	25	27,8
	Sarjana (S1)	41	45,6
	Magister (S2)	12	13,3
	Lainnya	1	1,1

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil uji instrumen pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh butir memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,207, dengan rentang 0,628–0,911 untuk tingkat kepuasan dan 0,728–0,922 untuk tingkat kepentingan, sehingga seluruh 26 butir dinyatakan valid. Koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,978 untuk tingkat kepuasan dan 0,981 untuk tingkat kepentingan melampaui batas 0,60, sehingga

instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten.

Tabel 4. *Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen*

Butir	**r hitung kepuasan**	**r hitung kepentingan**	**Keterangan**
P1	0,785	0,804	Valid
P2	0,772	0,837	Valid
P3	0,747	0,802	Valid
P4	0,757	0,836	Valid
P5	0,721	0,743	Valid
P6	0,628	0,728	Valid
P7	0,827	0,834	Valid
P8	0,794	0,748	Valid
P9	0,782	0,760	Valid
P10	0,811	0,766	Valid
P11	0,819	0,801	Valid
P12	0,756	0,777	Valid
P13	0,806	0,785	Valid
P14	0,800	0,789	Valid
P15	0,830	0,844	Valid
P16	0,853	0,840	Valid
P17	0,883	0,904	Valid
P18	0,887	0,900	Valid
P19	0,911	0,818	Valid
P20	0,886	0,905	Valid
P21	0,844	0,885	Valid
P22	0,792	0,855	Valid
P23	0,892	0,922	Valid
P24	0,801	0,888	Valid
P25	0,798	0,845	Valid
P26	0,755	0,826	Valid
Cronbach's alpha	**0,978**	**0,981**	**Reliabel**

Keterangan: r_{tabel} = 0,207 (df = 88; α = 5%); seluruh butir valid. Sumber: Data diolah peneliti (2026) dengan SPSS

Hasil perhitungan CSI disajikan pada Tabel 5. Total skor kepentingan seluruh responden sebesar 9.760 menghasilkan jumlah MIS 108,44 dengan rata-rata 4,17 per atribut, sedangkan jumlah MSS sebesar 108,88 dengan rata-rata 4,19 per atribut. Nilai MIS tertinggi terdapat pada P6, "Terapis merespons pertanyaan saya dengan baik dan ramah" (4,44), dan terendah pada P26, "Saya memberikan ulasan yang baik mengenai pengalaman saya di klinik ini pada Google Review" (3,98). Nilai MSS tertinggi juga terdapat pada P6 (4,40), sedangkan terendah pada P25, "Saya bersedia memberikan komentar positif terhadap layanan di Instagram klinik" (3,97). Dengan bobot kepentingan terbesar (WF = 4,10%), P6 memberikan kontribusi WS tertinggi (18,03), sedangkan P25 dan P26 memberikan kontribusi terendah (14,63). Total WS sebesar 418,97 menghasilkan nilai CSI:

$$\text{CSI} = \frac{418{,}97}{5} = 83{,}79\% \quad (6)$$

Nilai tersebut berada pada rentang 81%–100% sehingga tingkat kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan Divisi Tumbuh Kembang Anak termasuk kategori sangat puas.

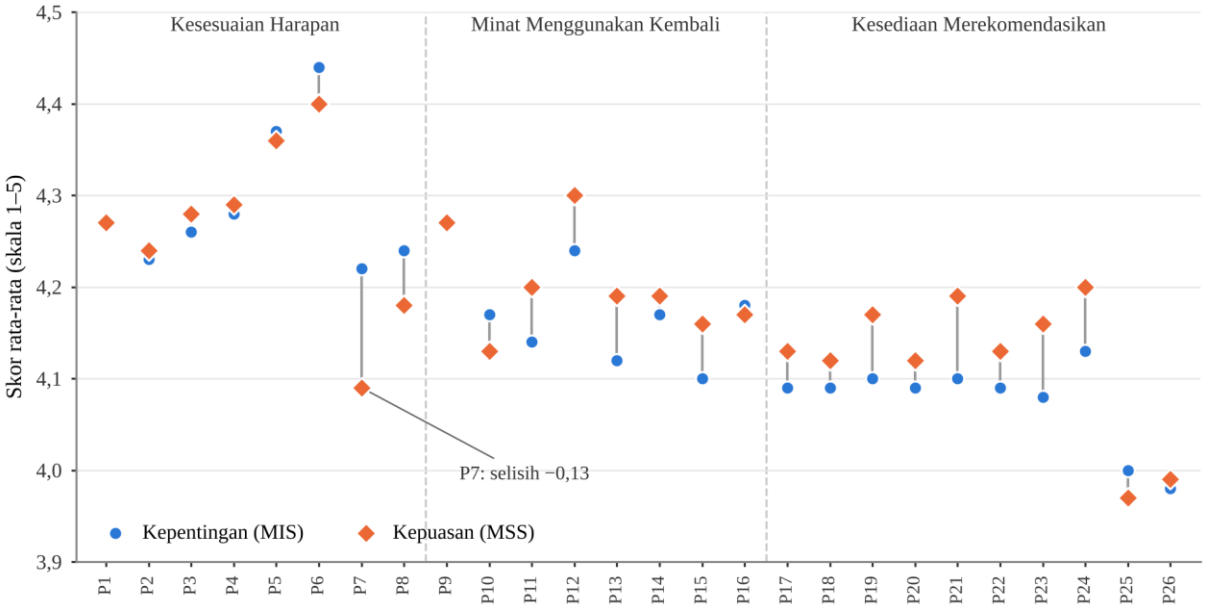
Tabel 5. *Hasil perhitungan MIS, MSS, WF, WS, dan CSI*

Dimensi	Butir	MIS	MSS	WF (%)	WS
KH	P1	4,27	4,27	3,93	16,79
	P2	4,23	4,24	3,90	16,57
	P3	4,26	4,28	3,92	16,79
	P4	4,28	4,29	3,94	16,92
	P5	4,37	4,36	4,03	17,54
	P6	4,44	4,40	4,10	18,03
	P7	4,22	4,09	3,89	15,92
	P8	4,24	4,18	3,91	16,35
	P9	4,27	4,27	3,93	16,79
	P10	4,17	4,13	3,84	15,88
	P11	4,14	4,20	3,82	16,05
MK	P12	4,24	4,30	3,91	16,83
	P13	4,12	4,19	3,80	15,92
	P14	4,17	4,19	3,84	16,09
	P15	4,10	4,16	3,78	15,71

Dimensi	Butir	MIS	MSS	WF (%)	WS
KM	P16	4,18	4,17	3,85	16,05
	P17	4,09	4,13	3,77	15,58
	P18	4,09	4,12	3,77	15,54
	P19	4,10	4,17	3,78	15,75
	P20	4,09	4,12	3,77	15,54
	P21	4,10	4,19	3,78	15,84
	P22	4,09	4,13	3,77	15,58
	P23	4,08	4,16	3,76	15,63
	P24	4,13	4,20	3,81	16,01
	P25	4,00	3,97	3,69	14,63
	P26	3,98	3,99	3,67	14,63
Jumlah		**108,44**	**108,88**	**100**	**418,97**
Nilai CSI = 418,97 / 5 = 83,79% (sangat puas)					

Keterangan: KH = kesesuaian harapan; MK = minat menggunakan kembali; KM = kesediaan merekomendasikan; jumlah dihitung dari nilai sebelum pembulatan. Sumber: Data diolah peneliti (2026) dengan Microsoft Excel

Perbandingan MIS dan MSS setiap atribut ditunjukkan pada Gambar 2. Sebanyak 19 dari 26 atribut memiliki skor kepuasan yang sama dengan atau lebih tinggi daripada skor kepentingannya, terutama pada dimensi minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan. Tujuh atribut lainnya memiliki kepuasan sedikit di bawah kepentingan, dengan selisih terbesar pada P7, “Harga yang dikenakan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan” (−0,13), diikuti P8, “Tindakan yang diberikan sesuai dengan harga yang dikenakan” (−0,06), serta P6 dan P10 (masing-masing −0,04).



Gambar 2. *Perbandingan skor kepentingan (MIS) dan kepuasan (MSS) per atribut pelayanan*
Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Rekapitulasi per dimensi pada Tabel 6 menunjukkan bahwa dimensi kesesuaian harapan memperoleh rata-rata kepuasan tertinggi (4,26), diikuti minat menggunakan kembali (4,20) dan kesediaan merekomendasikan (4,12). Apabila prosedur CSI diterapkan pada masing-masing dimensi, ketiganya tetap berada pada kategori sangat puas.

Tabel 6. *Rekapitulasi kepentingan dan kepuasan per dimensi*

Dimensi	**Jumlah butir**	**Rata-rata MIS**	**Rata-rata MSS**	**Selisih**	**CSI (%)**
Kesesuaian Harapan	8	4,29	4,26	−0,03	85,28
Minat Menggunakan Kembali	8	4,17	4,20	+0,03	84,01
Kesediaan Merekomendasikan	10	4,08	4,12	+0,04	82,37
Keseluruhan	**26**	**4,17**	**4,19**	**+0,02**	**83,79**

Keterangan: selisih = rata-rata MSS − rata-rata MIS; CSI dimensi dihitung dengan prosedur yang sama menggunakan bobot di dalam dimensi. Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pembahasan

Nilai CSI sebesar 83,79% menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan Divisi Tumbuh Kembang Anak telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan orang tua pasien. Temuan ini sejalan

dengan konsep kepuasan sebagai hasil perbandingan harapan dan pengalaman pelayanan, di mana pasien merasa puas apabila kinerja pelayanan setara dengan atau melampaui harapannya (Artamevia et al., 2023; Purnomo et al., 2023). Rata-rata MSS yang sedikit lebih tinggi daripada rata-rata MIS menegaskan bahwa persepsi kinerja secara umum telah menyamai tingkat kepentingan yang diberikan responden. Dibandingkan dengan penerapan CSI pada fasilitas kesehatan lain, nilai ini lebih tinggi daripada unit rawat jalan puskesmas yang memperoleh 79% (Nasution et al., 2024) dan Puskesmas Lubuk Besar yang memperoleh 70% (Wahyudin et al., 2022), serta sebanding dengan kategori sangat puas pada objek layanan nonkesehatan (Alfatih & Widyaningsih, 2024; M. M. Putri et al., 2022). Perbedaan ini dapat dipahami dari karakter layanan tumbuh kembang anak yang bersifat jangka panjang, sehingga interaksi berulang antara terapis dan orang tua membentuk kedekatan dan kepercayaan yang memperkuat penilaian positif.

Dimensi kesesuaian harapan memperoleh kepuasan tertinggi. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan, pemeriksaan, dan tindakan telah sesuai dengan yang dijanjikan tenaga kesehatan, kebersihan ruang terapi, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet terjaga, serta terapis dinilai kompeten menangani pasien sesuai kondisi dan keluhannya. Evaluasi perkembangan anak bersama dokter setiap tiga bulan menunjukkan adanya kemajuan meskipun tidak selalu signifikan, sehingga orang tua memperoleh pengalaman positif dari tenaga terapis. Atribut kemampuan terapis (P5) dan respons terapis yang baik dan ramah (P6) menjadi atribut dengan kepentingan dan kepuasan tertinggi, yang menegaskan pentingnya komunikasi, empati, dan kompetensi tenaga kesehatan bagi kepuasan pasien (Jusliawati et al., 2023; Zulkhulaifah et al., 2022).

Meskipun demikian, pembacaan selisih per atribut memberikan gambaran yang lebih tajam daripada indeks agregat. Atribut dengan kepentingan tertinggi pada dimensi kesesuaian harapan, yaitu kemampuan dan respons terapis (P5 dan P6) serta kesesuaian harga dengan manfaat dan tindakan (P7 dan P8), justru memiliki kepuasan sedikit di bawah kepentingannya. Selisih terbesar pada P7 dan P8 menunjukkan bahwa aspek biaya merupakan titik paling sensitif bagi orang tua pasien, sejalan dengan temuan bahwa semakin tinggi biaya pelayanan semakin tinggi pula ekspektasi pasien terhadap manfaatnya (Karunia et al., 2022) dan bahwa keterjangkauan biaya memengaruhi kepuasan pasien (Nopayani et al., 2024). Temuan ini juga konsisten dengan keluhan pra-survei mengenai kurang jelasnya informasi petugas, mengingat orang tua membutuhkan informasi rinci mengenai biaya, perkembangan terapi, dan jadwal kontrol. Meskipun demikian, observasi menunjukkan bahwa orang tua tetap melanjutkan terapi dan membayar sesuai tarif, sehingga selisih tersebut lebih tepat dibaca sebagai peluang perbaikan transparansi biaya daripada ketidakpuasan yang

serius.

Dimensi kesediaan merekomendasikan memperoleh kepuasan terendah, terutama pada atribut rekomendasi digital, yaitu memberikan komentar positif di Instagram klinik (P25) dan ulasan di Google Review (P26). Orang tua pasien bersedia merekomendasikan klinik kepada keluarga dan kerabat, tetapi kurang terdorong untuk menyampaikan penilaian secara daring karena belum adanya ajakan dari pihak klinik. Kondisi ini penting karena ulasan daring yang ada saat ini justru didominasi keluhan, sehingga citra digital klinik belum mencerminkan tingkat kepuasan yang sebenarnya. Di sisi lain, tingginya CSI tidak meniadakan keluhan pra-survei mengenai waktu tunggu dan kenyamanan ruang tunggu, karena instrumen penelitian ini berfokus pada perilaku pascapelayanan dan tidak mengukur atribut proses tersebut secara langsung.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi yang dapat diterapkan oleh Divisi Tumbuh Kembang Anak meliputi (1) mempertahankan kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan yang konsisten pada setiap proses; (2) meningkatkan kompetensi tenaga terapis melalui pelatihan berkala mengenai komunikasi efektif, pelayanan prima, dan pengembangan profesional; (3) melakukan evaluasi kepuasan pasien secara rutin agar perubahan kebutuhan dan harapan dapat diketahui lebih dini; (4) mengoptimalkan kenyamanan fasilitas, terutama ruang tunggu dan lingkungan yang ramah bagi anak dan orang tua; serta (5) meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan dengan merespons pesan pasien secara cepat, mencatat jadwal kontrol dan evaluasi sebagai pengingat petugas, serta menyampaikan informasi pelayanan dan rincian biaya secara jelas. Klinik juga dapat mengajak orang tua yang puas untuk memberikan ulasan daring agar kepuasan yang tinggi tercermin pada citra digital klinik. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu klinik dengan analisis nonstatistik, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara inferensial.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan orang tua pasien terhadap pelayanan Divisi Tumbuh Kembang Anak Klinik Utama Harapan Sehati Gading Serpong berada pada kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Seluruh atribut pelayanan dinilai penting oleh responden, dengan kemampuan dan keramahan terapis sebagai atribut yang paling diprioritaskan. Pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index* menegaskan bahwa ketiga dimensi kepuasan berada pada kategori sangat puas, dengan kesesuaian harapan sebagai dimensi terkuat dan kesediaan merekomendasikan, khususnya melalui kanal daring, sebagai dimensi yang

paling perlu didorong. Selisih kepuasan terhadap kepentingan terbesar terdapat pada kesesuaian harga dengan manfaat, sehingga transparansi biaya dan kejelasan informasi menjadi prioritas perbaikan. Strategi yang direkomendasikan adalah menjaga konsistensi mutu pelayanan, melatih terapis secara berkala, mengevaluasi kepuasan secara rutin, mengoptimalkan kenyamanan fasilitas, serta meningkatkan kecepatan respons, ketepatan penjadwalan kontrol, dan kejelasan informasi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak fasilitas kesehatan dan mengombinasikan CSI dengan *Importance Performance Analysis* agar atribut prioritas perbaikan dapat dipetakan secara lebih rinci.

DAFTAR PUSTAKA

Alfatih, M. P. N., & Widyaningsih, T. W. (2024). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal SISKOM-KB (Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan)*, *8*(1), 52–58. https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v8i1.722

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, *1*(2), 1–9. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57

Artamevia, R., Sumerti, N. N., Agung, A. A. G., & Arini, N. W. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Gigi (Journal of Dental Health)*, *10*(2), 94–109. https://doi.org/10.33992/jkg.v10i2.2749

Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *7*(3), 26320–26332. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10836

Bernadette, K., & Loisa, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, *9*(1), 1–12. https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.33831

Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, *2*(2), 17–28. https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104

Firdaus, M., Nur, M., Kusumanto, I., Yola, M., Nofirza, & Nazaruddin. (2023). Analisa tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, *5*(3), 295–309. https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721

Forester, B. J., Idris, A., Khater, A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian kuantitatif: Uji reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(3), 1812–1820. https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577

Jusliawati, Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, *3*(4), 62–67. https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i4.931

Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, *2*(1), 63–66. https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494

Marsehan, A., Salsabila, A. I., & Z, Y. L. (2025). Analisis kepuasan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan menggunakan (CSI) Customer Satisfaction Index. *Digital Transformation Technology*, *5*(1), 211–219. https://doi.org/10.47709/digitech.v5i1.5929

Muin, A. (2023). *Buku ajar metode penelitian kuantitatif*. CV Literasi Nusantara Abadi.

Nasution, A. R., Suliawati, S., & Harahap, B. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa unit rawat jalan. *Blend Sains Jurnal Teknik*, *2*(3), 280–286. https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i3.440

Nopayani, R., Hardiana, H., & Hendarwan, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, keterjangkauan biaya, keamanan pasien, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. M. Hassan Toto Bogor tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *23*(3), 131–138. https://doi.org/10.33221/jikes.v23i03.3568

Purnomo, A. F., Fatimah, F. S., & Anwar, C. (2023). Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, *6*(1), 1–8. https://doi.org/10.21927/ijhaa.2023.6(1).1-8

Putrayasa, I. B., & Suastika, I. N. (2022). Pengembangan instrumen penilaian kecerdasan interpersonal dan keterampilan sosial pada pelajaran IPA terintegrasi sekolah dasar. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Indonesia*, *12*(2), 100–109. https://doi.org/10.23887/jpepi.v12i2.1385

Putri, A. D., Budhiana, J., & Dirgantara, T. I. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, *13*(1), 20–28. https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126

Putri, M. M., Satoto, E. B., & Winahyu, P. (2022). Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) pada Cafe Mom Akar Pesanggaran Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Agribisnis dan Agroindustri*, *2*(2), 81–86. https://doi.org/10.25047/jmaa.v2i2.39

Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, *2*(2), 470–478. https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, *1*(2), 24–36. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55

Tandilino, E. V., Widada, D., & Sitania, F. D. (2023). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dengan metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, *7*(2), 266–275. https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205

Wahyudin, N., Masriyatun, M., & Yusnita, M. (2022). Kualitas pelayanan Puskesmas Lubuk Besar dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, *8*(3), 891. https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891

Zulkhulaifah, A. S., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, *3*(3), 246–256. https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370