Analisis Kinerja Pelayanan Telkomedika Terhadap Kepuasan Mahasiswa Telkom University Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

1st Bernard Eduardo Sebastian Wahono
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
bernardeduardo@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Budi Sulistyo
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
budisulistyo@telkomuniversity.ac.id

3rd Meldi Rendra
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
meldirendra@telkomuniversity.ac.id

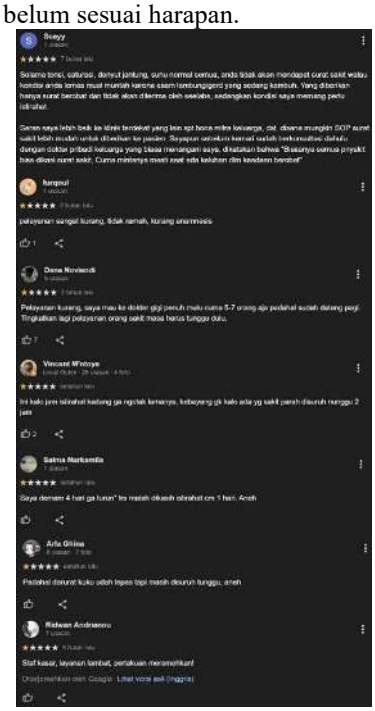
***Abstrak* — Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan TelkoMedika sebagai fasilitas kesehatan di lingkungan Telkom University. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa dan kinerja pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi aspek layanan yang harus dipertahankan maupun ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dan Importance Performance Analysis untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan serta tingkat kinerja. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang melibatkan 100 responden mahasiswa dan dianalisis menggunakan perhitungan indeks kepuasan, pemetaan kuadran, serta analisis kesenjangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Customer Satisfaction Index sebesar 66,26% berada pada kategori "Puas", sehingga layanan TelkoMedika dinilai telah memenuhi sebagian besar ekspektasi mahasiswa. Importance Performance Analysis mengidentifikasi atribut responsivitas dan kompetensi tenaga medis sebagai aspek yang sudah baik dan perlu dipertahankan, sedangkan atribut seperti empati, kecepatan pelayanan, orientasi hasil pemeriksaan terhadap kebutuhan pasien, dan penyesuaian jam operasional menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih optimal.*

***Kata kunci* — kepuasan mahasiswa, customer satisfaction index, importance performance analysis, kualitas pelayanan, TelkoMedika.**

I. PENDAHULUAN

Universitas Telkom merupakan salah satu universitas swasta terkemuka di Indonesia yang berkomitmen menyediakan pendidikan berkualitas melalui berbagai fasilitas penunjang akademik maupun non-akademik. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah penyediaan layanan kesehatan bagi mahasiswa melalui kerja sama dengan TelkoMedika, penyedia layanan kesehatan di bawah Telkom Group yang menawarkan layanan pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan konsultasi medis.

Akan tetapi, berdasarkan berbagai ulasan dari mahasiswa mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan kesehatan kampus, muncul sejumlah keluhan terkait kualitas pelayanan, seperti layanan yang dirasakan kurang optimal, ketidakteraturan jam operasional, serta profesionalitas staf yang dinilai belum sesuai harapan.



GAMBAR 1
Data Ulasan Pengalaman Pelanggan Pengguna TelkoMedika

Informasi tersebut menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan TelkoMedika dan perlu dilakukan identifikasi penyebabnya secara lebih terstruktur. Salah satu alat bantu yang digunakan dalam proses identifikasi masalah adalah diagram fishbone yang menggambarkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan mahasiswa.



GAMBAR 2
Fishbone Diagram

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan TelkoMedika menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) serta menganalisis prioritas peningkatan kualitas layanan melalui Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang sudah baik, perlu diperbaiki, maupun dapat dikurangi intensitasnya berdasarkan persepsi mahasiswa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan saat ini dan menjadi dasar rekomendasi strategis bagi TelkoMedika untuk mengoptimalkan layanan kesehatan di lingkungan Universitas Telkom.

II. KAJIAN TEORI

A. Importance Performance Analiysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1977). Teknik ini digunakan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga organisasi dapat merumuskan strategi pelayanan yang tepat. IPA menilai kepuasan berdasarkan dua komponen utama, yaitu tingkat kepentingan suatu atribut layanan dan kinerja organisasi dalam memenuhi atribut tersebut [1]. Karena kepuasan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan dan harapan pelanggan, IPA banyak diterapkan di berbagai bidang, termasuk pendidikan tinggi.

B. Customer Satisfaction Index

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima; kesesuaian atau ketidaksesuaian antara keduanya menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan [2]. Model Customer Satisfaction Index menjelaskan hubungan kausal antara faktor-faktor pendahulu seperti ekspektasi, kualitas layanan yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan dengan konsekuensi seperti keluhan dan loyalitas pelanggan sebagai hasil dari kepuasan tersebut [3].

C. Survei

Survei adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi mengenai sekelompok besar orang dengan mewawancarai sebagian kecil dari populasi tersebut [4].

Penelitian survei memiliki karakteristik utama berupa pengumpulan data dari responden melalui penggunaan kuesioner [4].

D. Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan pilihan jawaban yang telah disediakan, memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, kondisi, atau pendapat mereka [4].

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan atau menyampaikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden [5].

E. Responden

Responden adalah individu yang memberikan jawaban, tanggapan, atau respons terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan [5].

F. Populasi

Populasi merujuk pada keseluruhan nilai yang dapat dihasilkan, baik melalui perhitungan maupun pengukuran, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, yang mencerminkan karakteristik tertentu dari semua anggota dalam suatu kelompok lengkap yang menjadi objek kajian untuk memahami sifat-sifatnya [6].

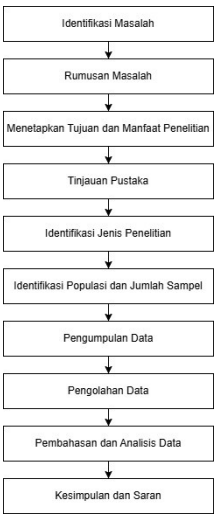
G. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, dengan dua makna utama: (1) setiap unit dalam populasi harus memiliki peluang untuk dipilih sebagai bagian dari sampel, dan (2) sampel dianggap sebagai representasi populasi atau versi kecil dari populasi tersebut [6].

H. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak melanggar hukum, serta selaras dengan nilai moral dan etika [7].

III. METODE



GAMBAR 3
Tahapan Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasikan masalah mengenai kualitas pelayanan TelkoMedika Telkom University.

B. Rumusan Masalah

Selanjutnya merumuskan masalah terhadap penelitian, bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University melalui Customer Satisfaction Index (CSI)?

Atribut – atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang menggunakan fasilitas di TelkoMedika melalui Importance Performance Analysis (IPA)?

C. Menetapkan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Selanjutnya menetapkan tujuan penelitian, Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Telkom University melalui Customer Satisfaction Index (CSI), manfaat penelitian guna memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan TelkoMedika, baik dalam aspek operasional, profesionalitas staf, maupun pengelolaan informasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengetahui atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan dikurangi intensitasnya melalui metode Importance Performance Analysis (IPA).

D. Tujuan Pustaka

Di tahap ini peneliti mencari, membaca, dan mengkaji laporan.

E. Identifikasi Jenis Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan menentukan jenis-jenis penelitian yang ada dalam penelitian ini.

F. Identifikasi Populasi dan Jumlah Sampel

Peneliti menjelaskan bahwa dalam penelitian ini, populasi yang menjadi sasaran adalah individu yang pernah mengunjungi dan memanfaatkan layanan TelkoMedika, serta melakukan perhitungan terhadap jumlah sampel yang akan diteliti.

G. Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang diisi oleh mahasiswa pengguna layanan TelkoMedika. Kuesioner disusun dalam Google Forms dan menggunakan skala Likert untuk memudahkan responden menilai setiap pernyataan. Instrumen penelitian terdiri dari 16 pertanyaan yang mengukur dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan TelkoMedika. Data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis persepsi dan harapan responden terhadap kualitas layanan, dengan rincian variabel yang tercantum pada Tabel III.1.

TABEL 1
Atribut Penelitian

No. Item	Dimensi	Pernyataan yang digunakan
1	*Tangible*	Desain interior ruang tunggu tampak menarik.
2		Ruang tunggu dilengkapi dengan berbagai fasilitas.
3		Penampilan karyawan dan tenaga medis terlihat menarik.
4	*Emphaty*	Memahami kebutuhan pasien dengan penuh pengertian.
5		Hasil pemeriksaan berfokus pada kepentingan pasien.
6		Jam operasional TelkoMedika telah disesuaikan dengan kebutuhan.
7	*Reliability*	Karyawan dan tenaga medis memiliki keandalan tinggi.
8		Hasil pemeriksaan dari TelkoMedika sesuai dengan standar keandalan medis.
9		Karyawan dan tenaga medis memberikan pelayanan tanpa kesalahan.
10		Waktu pemeriksaan tepat sesuai dengan estimasi yang diberikan.
11	*Responsiveness*	Karyawan dan tenaga medis siap membantu pasien.
12		Karyawan dan tenaga medis siap merespons permintaan pasien.
13		Karyawan dan tenaga medis menyajikan pelayanan secara cepat.
14	*Assurance*	Karyawan dan tenaga medis memiliki pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan.
15		TelkoMedika memiliki tenaga medis yang terpercaya.
16		Pasien yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh TelkoMedika.

Selanjutnya, untuk mengetahui sejauh mana responden memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, digunakan skala pengukuran Likert dengan lima tingkat penilaian, sebagaimana ditampilkan pada Tabel III.2.

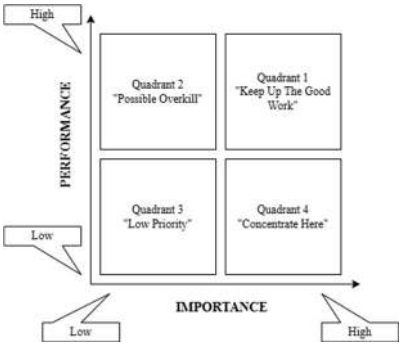
TABEL 2
Skala Pengukuran

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (ST)	5
Setuju (ST)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Pengolahan Data

Data hasil kuesioner dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Telkom. Prosedur CSI meliputi perhitungan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS), penentuan Weight Factor (WF) berdasarkan proporsi MIS, perhitungan Weighted Score (WS) dari hasil perkalian MSS dan WF, penentuan Weighted Average Total (WAT), serta perhitungan indeks kepuasan dengan membandingkan WAT terhadap skala tertinggi Likert yang digunakan (Sitoresmi & Sudarso, 2021).

Untuk menentukan atribut yang harus dipertahankan, diperbaiki, atau dikurangi prioritasnya, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang dikembangkan oleh Martilla dan James (1977). Metode ini memadukan tingkat kepentingan dan kinerja ke dalam matriks dua dimensi untuk memudahkan interpretasi dan menghasilkan rekomendasi strategis. Matriks tersebut menempatkan kepentingan pada sumbu x dan kinerja pada sumbu y, sehingga setiap atribut dapat dikategorikan sebagai kekuatan atau kelemahan utama maupun minor (Oh, 2001; Phadermrod dkk., 2019).



GAMBAR 4
Diagram Importance Performance Analysis

Dalam analisis IPA, atribut pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran, yaitu: Keep up the Good Work yang berisi atribut sangat penting dengan kinerja tinggi sehingga harus dipertahankan; Possible Overkill yang mencakup atribut kurang penting namun memiliki kinerja tinggi sehingga sumber dayanya dapat dialihkan ke aspek lain yang lebih membutuhkan; Low Priority yang berisi atribut dengan kepentingan dan kinerja rendah sehingga tidak menjadi fokus perbaikan; serta Concentrate Here yang memuat atribut sangat penting tetapi berkinerja rendah sehingga memerlukan perhatian dan peningkatan segera.

I. Pembahasan dan Analisis Data

Peneliti menyusun rumusan masalah, mengembangkan kerangka masalah, dan kemudian membahas data yang menghasilkan analisis dari hasil penelitian. Analisis dari hasil penelitian ini adalah mendapatkan bobot kinerja yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Telkom terhadap pelayanan TelkoMedika.

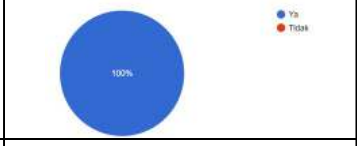
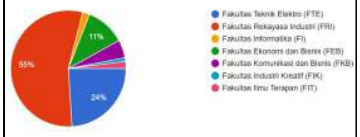
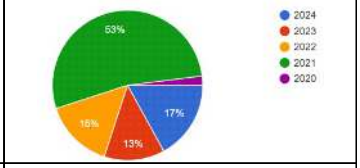
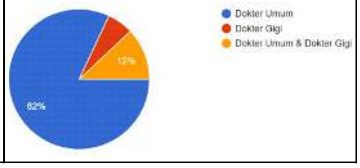
J. Kesimpulan

Di akhir penelitian, peneliti menyimpulkan hasil analisis untuk pengelolaan TelkoMedika Telkom University.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diawali dengan pemaparan karakteristik responden sebagai dasar untuk memastikan bahwa data yang digunakan telah mewakili mahasiswa pengguna layanan TelkoMedika. Profil responden mencakup jumlah partisipan, distribusi jenis kelamin, serta frekuensi penggunaan layanan. Informasi ini penting karena menentukan tingkat representativitas data dan kredibilitas temuan penelitian Keberagaman responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masukan yang diberikan tercermin dari berbagai perspektif mahasiswa sehingga hasil analisis dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara objektif.

TABEL 3
Profil Responden

No	Profil Responden	Jumlah
1	Pernah Menggunakan Layanan TelkoMedika	
2	Fakultas	
3	Tahun Angkatan	
4	Layanan yang Pernah Digunakan	

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan TelkoMedika dilakukan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Proses perhitungan mencakup penyusunan nilai weight factor (WF), weighted score (WS), serta akumulasi nilai kepuasan dari setiap atribut yang dianalisis.

TABEL 4
Perhitungan Customer Satisfaction Index

Dimensi	No. Item	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
Tangible	1	3.24	3.38	5.32	17.99
	2	3.41	3.49	5.60	19.55
	3	3.70	3.81	6.08	23.16
Emphaty	4	3.84	3.20	6.31	20.19
	5	3.93	3.31	6.46	21.37
	6	3.85	3.23	6.32	20.43
Reliability	7	3.79	3.14	6.23	19.55
	8	3.89	3.27	6.39	20.90
	9	3.80	3.14	6.24	19.60
	10	3.72	3.05	6.11	18.64
Responsiveness	11	4.08	3.41	6.70	22.86
	12	3.99	3.36	6.55	22.02
	13	3.81	3.14	6.26	19.65
Assurance	14	3.95	3.34	6.49	21.67
	15	4.02	3.45	6.60	22.78
	16	3.85	3.31	6.32	20.94
Rata - rata		3.80	3.31		
Total		60.87	53.03		
Weight Total					331.31
CSI					66.26

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai CSI menunjukkan bahwa mahasiswa berada pada kategori “Puas”, namun belum mencapai tingkat “Sangat Puas”. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan TelkoMedika telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna, masih terdapat aspek-aspek yang memerlukan peningkatan. Untuk

memperjelas posisi kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, visualisasi CSI turut disajikan pada Tabel 5.

TABEL 5
Nilai Customer Satisfaction Index

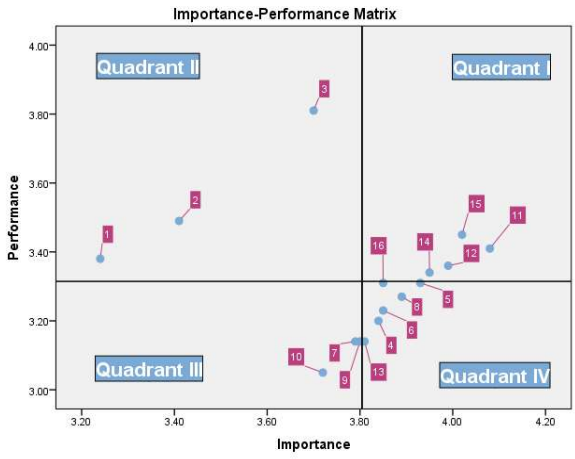
No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan secara lebih terarah, analisis Importance Performance Analysis (IPA) digunakan. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut pelayanan disusun sebagai dasar pemetaan dalam diagram kartesius.

TABEL 6
Nilai Atribut Kinerja dan Kepentingan Importance Performance Analysis

Dimensi	No. Item	Kepentingan	Kinerja
Tangible	1	3.24	3.38
	2	3.41	3.49
	3	3.70	3.81
Emphaty	4	3.84	3.20
	5	3.93	3.31
	6	3.85	3.23
Reliability	7	3.79	3.14
	8	3.89	3.27
	9	3.80	3.14
	10	3.72	3.05
Responsiveness	11	4.08	3.41
	12	3.99	3.36
	13	3.81	3.14
Assurance	14	3.95	3.34
	15	4.02	3.45
	16	3.85	3.31
Rata - rata		**3.80**	**3.31**
Total		**60.87**	**53.03**

Hasil pemetaan kemudian divisualisasikan dalam diagram empat kuadran IPA yang memberikan gambaran apakah suatu atribut perlu ditingkatkan, dipertahankan, dialihkan sumber dayanya, atau tidak menjadi prioritas utama.



GAMBAR 5
Diagram Kartesius

Melalui pemetaan ini, dapat terlihat perbedaan antara apa yang dianggap penting oleh mahasiswa dan apa yang telah dilakukan oleh penyedia layanan. Temuan dari pemetaan IPA menunjukkan bahwa beberapa atribut berada pada Kuadran IV (Concentrate Here), yaitu kelompok atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan karena berpotensi memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan mahasiswa di sisi lain, atribut yang berada pada Kuadran I (Keep Up the Good Work) menunjukkan bahwa TelkoMedika telah memberikan kinerja yang baik pada aspek-aspek tertentu yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa. Atribut ini perlu dipertahankan agar kualitas layanan tidak mengalami penurunan yang dapat berdampak negatif terhadap kepuasan.

V. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan TelkoMedika berada pada kategori "Puas", dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 66,26%. Meskipun demikian, layanan TelkoMedika belum mencapai kategori "Sangat Puas", sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pada beberapa aspek pelayanan. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) mengidentifikasi bahwa atribut responsivitas dan kompetensi tenaga medis telah berkinerja baik dan perlu dipertahankan, sementara atribut seperti empati, kecepatan layanan, orientasi hasil pemeriksaan terhadap kebutuhan pasien, serta penyesuaian jam operasional berada dalam prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan TelkoMedika masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan pada atribut-atribut prioritas tersebut agar lebih selaras dengan harapan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan.

REFERENSI

[1] B. Phadermrod, R. M. Crowder, and G. B. Wills, "Importance-Performance Analysis based SWOT analysis," *Int J Inf Manage*, vol. 44, pp. 194–203, Feb. 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009.

[2] F. Eka Setyaningrum, "Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods of Exclusive Matte Lip Cream," 2020. [Online]. Available: http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/ijiem

[3] W. J. Deng, M. L. Yeh, and M. L. Sung, "A customer satisfaction index model for international tourist hotels: Integrating consumption emotions into the American customer satisfaction index," *Int J Hosp Manag*, vol. 35, pp. 133–140, Dec. 2013, doi: 10.1016/j.ijhm.2013.05.010.

[4] E. Nugroho, "Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner," 2018.

[5] V. Herlina, "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS," 2019.

[6] E. Roffin, I. A. Liberty, and Pariyana, "POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN," 2021.

[7] A. Fauzi and R. H. Nugroho A, "MANAJEMEN KINERJA," 2020.