

**STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI
PUSKESMAS PURWOSARI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO
LAMPUNG DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS**

Oleh
DESY YULIANTI*

Abstrak

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro merupakan salah satu unit pelayanan teknis daerah (UPTD) yang berada di wilayah Kota Metro. Peran puskesmas Purwosari sangat krusial dimana merupakan posisi pelayanan kesehatan dasar yang berperan sebagai kontak pertama kepada masyarakat. Namun terdapat beberapa temuan yang mengindikasikan ketidak puasan masyarakat atas pelayanan yang ada di puskesmas Purwosari. Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung Puskesmas Purwosari adalah dengan menggunakan teknik pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui 1) Hasil pengukuran kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*, 2) Atribut yang harus diperbaiki Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung agar dapat meningkatkan kepuasan pasiennya, 3) Apa kendala dan solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung dihitung rata-rata dalam satu bulan. Metode yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan mix methode, yaitu menggabungkan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh nilai tingkat kesesuaian responden pasien sebesar 96%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro lampung terhadap 21 item pernyataan (atribut) kualitas pelayanan puskesmas yang menentukan kepuasan pasien adalah memuaskan. Sedangkan atribut yang harus diperbaiki adalah penunjuk informasi tentang proses pendaftaran, mushola bersih dan wangi, proses pembayaran cepat dan mudah, pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, peralatan kesehatan yang digunakan higienis, kerahasiaan hasil periksa pasien terjamin, pegawai menanyakan keinginan pasien yang baru datang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis*

*STUDY OF PATIENT SERVICE SATISFACTION AT PURWOSARI PUBLIC
HEALTH CENTER NORTH METRO DISTRICT LAMPUNG PROVINCE WITH
AN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH*

Abstract

by

DESY YULANTI*

One of the efforts in the health sector is the availability of quality helth services. Patient satisfaction is one indicator of the success of providing health services to the community. PuskesmasPurwosari, Metro Utara District, Metro City is one of the regional technical service units (UPTD) located in the Metro City area. The role of the Purwosari Community health Center is very crucial in that it is the position of basic health services that acts as the first contact to the community. However, there are several findings that indicate community dissatisfaction with the services provided at Purwosari Health Center. One technique that can be used to measure visitor satisfaction at PuskesmasPurwosari is to use the Importance Performance Analysis (IPA) analytical approach. This study aims to determine 1) The results of the measurement of patient service satisfaction at Purwosari Public Health Center, Metro Utara District, Metro City using the Importance Performance Analysis approach, 2) Attributes that must be improved by Purwosari Public Health Center, Metro Utara District, Metro City in order to increase patient satisfaction, 3) What are the obstacles and solutions to improve patient satisfaction at Purwosari Public Health Center, Metro Utara District, Metro Lampung City.The population of this research is the people who provide services at Purwosari Public Health Center, North Metro District, Metro City, which is calculated on average in one month. The method used by the author is to use a mix method, which combines qualitative and quantitative research. Based on the results of data processing using the Importance Performance Analysis (IPA) method, it was found that the suitability level of patient respondents was 96%. This shows that the performance of the Purwosari Community Health Center on the 21 statement items (attributes) of the health center service quality that determines patient satisfaction is satisfactory. While the attributes that must be improved are information indicators about the registration process, clean and fragrant prayer rooms, fast and easy payment processes, employees are quick to provide the required information, the medical equipment used is hygienic, the confidentiality of the patient's examination results is guaranteed, the employes ask the wishes of newly arrived patients.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Importance Performance

Analysis