

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

TESIS



OLEH

**DESY YULANTI
NPM. 19710017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2021**



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

Tesis

**diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Metro untuk memenuhi salah
satu persyaratan dalam menyelesaikan program Magister Manajemen**

**DESY YULIANTI
NPM. 19710017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2021**

**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 YULIANTI*

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

PERSETUJUAN

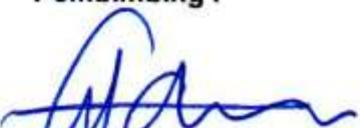
**STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS
PURWOSARI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO LAMPUNG
DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Oleh

**DESY YULIANTI
NPM. 19710017**

Telah dipertahankan dan diujikan
Metro, Juli 2021

Pembimbing I



(Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M)
NIDN. 0331106101

Pembimbing II



(Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si)
NIDN: 0004126401

**Menyetujui,
Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



(Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C)
NIDN: 0228035801

PENGESAHAN

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

Oleh

DESY YULIANTI
NPM. 19710017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal Juli 2021
Tim Penguji

Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN. 0331106101

, Ketua

Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si
NIDN: 0004126401

, Sekretaris

Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed.
NIDN. 004126401

, Penguji Utama

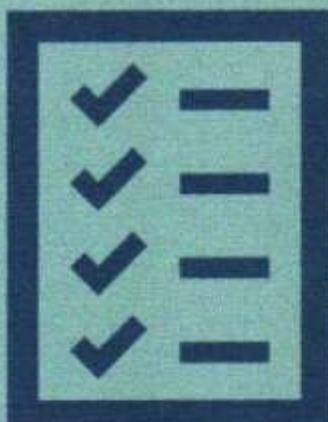
Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2073/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DESY YULIANTI
NPM : 19710017
Jenis Dokumen : TESIS

Judul :

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

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Irungmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desy Yulianti
NPM : 19710017
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Studi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Pasien di
Puskesmas
Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung
dengan Pendekatan Importance Performance Analysis.

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan dalam tesis ini adalah benar hasil karya saya dan bukan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juli 2021
Yang membuat pernyataan



Desy Yulianti
NPM 19710017

MOTTO

“Barangsiapa yang menghendaki kehidupan duniawi maka wajib Baginya memiliki ilmu, dan barangsiapa yang menghendaki kehidupan ukhrowi maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barangsiapa yang menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”
(Umar bin Abdul Aziz)

“KUNCI TERPENTING KEBERHASILAN ADALAH TINDAKAN NYATA”
(DESY YULIANTI)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji hanya layak diberikan untuk-Mu
Ya Robb karena atas limpahan nikmat dan karunia-Mu
penulis dapat mengukir tulisan dalam bentuk yang tidak
sempurna ini, dengan segala kerendahan hati ,
Ku persembahkan karya kecilku ini untuk :

Kedua orang tuaku tersayang, Mama dan Papa
Yang dalam sembah sujudnya tiada henti selalu mendoakanku,
Telah bersusah payah mendidik dan membesarkanku,
Memberi cinta dan kasih sayangnya,
Terima kasih tak terhingga atas semua pengorbanan yang telah
Kalian berikan selama ini, tidak ada yang dapat Ananda berikan,
Semoga Allah membala semua kebaikan Mama dan Papa.

Seorang yang terkasih, tercinta dan anak-anakku tersayang,
Yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasi serta pengertiannya
Dalam rangka penyelesaian studyku ini.

Adik-adikku tersayang,
Teman-teaman di Puskesmas Purwosari,
Terima kasih atas supportnya, semoga kita semua senantiasa
di berikan kemudahan untuk mencapai kesuksesan
dan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Teman-temanku se-almamater Angkatan 2019, khususnya teman-temanku yang
telah memberikan motivasi dan membantuku untuk selalu semangat,
serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “STUDI PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS PURWOSARI KECAMATAN METRO UTARA KOTA METRO LAMPUNG DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS/S*”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidaklah mudah, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Kota Metro
3. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Kota Metro
4. Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M, selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan serta dorongan kepada penulis
5. Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si, selaku Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan serta dorongan kepada penulis
6. Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed, selaku Pengaji Utama yang telah memberikan pengarahan dan saran-sarannya

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini

Penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca.

Metro, Juli 2021

Penulis



DESY YULIANTI
NPM. 19710017

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
SURAT UJI PLAGIAT	viii
SURAT PERNYATAAN	ix
MOTTO	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kepuasan Masyarakat	13
3. Puskesmas	22
4. <i>Importance Performance Analysis</i>	26
B. Penelitian Yang Relevan	30
C. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33
B. Tahapan Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	36
D. Teknik Pengumpulan Data	37

E. Instrumen Penelitian	38
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	46
B. Persiapan Pelaksanaan Penelitian	54
C. Pelaksanaan Penelitian	58
D. Hasil dan Pembahasan	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka	76
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran	81
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	
Halaman	
1. Jumlah Kunjungan di Puskesmas Purwosari	3
2. Penelitian Relevan	30
3. Jumlah rata-rata Pengunjung Puskesmas Purwosari.....	34
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	39
5. Data Laporan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Purwosari	53
6. Daftar Nama-nama Kode Angket Sampel.....	55
7. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	57
8. Reliability Statistic.....	58
9. Karakteristik Responden.....	59
10. Hasil Penilaian Kuisioner Akhir Tingkat Kepentingan	60
11. Hasil Penilaian Kuisioner Akhir Tingkat Kinerja	62
12. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden.....	64
13. Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram IPA	28
2. Kerangka Pemikiran	32
3. Kuadran IPA	44
4. Struktur Organisasi	48
5. Diagram Kartesius	70

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
1. Daftar Nama-Nama Kode Angket Sampel	82
2. Hasil Uji Validitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.....	84
3. Reliability Statisti.....	85
4. Karakteristik Responden.....	87
5. Hasil Penilaian Kuisioner Akhir Tingkat Kepentingan	88
6. Hasil Penilaian Kuisioner Akhir Tingkat Kinerja	90
7. Diagram Kartesius	92
8. Kuisioner Penelitian	93
9. Surat Izin Penelitian Dari Universitas Muhammadiyah	94
10. Surat Rekomendasi Izin Dari Puskesmas Purwosari.....	95