

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS BABAH BULOH DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Nopa Nurmaida¹, A. Amri², Khairul Anshar³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Jl. Batam, Blang Pulo, Muara Satu, Lhokseumawe, 24353, Indonesia^{1, 2}.

E-mail : nopa.210130053@mhs.unimal.ac.id, iramri@unimal.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Babah Buloh serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden pasien. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien sebesar 82%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Babah Buloh belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,75, sedangkan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,07, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan. Berdasarkan pemetaan diagram kartesius IPA, terdapat tujuh atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, Puskesmas Babah Buloh perlu memfokuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada atribut-atribut tersebut agar kepuasan pasien dapat meningkat dan sesuai dengan harapan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan.

1. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Babah Buloh yang berada di Kabupaten Aceh Utara berfungsi sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Namun, berdasarkan observasi awal di Puskesmas Babah Buloh melalui wawancara dan kuesioner pendahuluan terhadap 20

responden, masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan. Keluhan pasien terutama berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan ketersediaan obat-obatan, kurangnya jumlah tenaga kesehatan yang menyebabkan waktu tunggu panjang, kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan, serta kondisi area parkir yang kurang memadai.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pasien. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang

menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Babah Buloh menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Babah Buloh?
2. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode IPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Babah Buloh.
2. Menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan analisis IPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar bagi pihak Puskesmas dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan secara lebih efektif dan efisien, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pasien sesuai dengan harapan pengguna layanan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui proses pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari cara pelayanan tersebut disampaikan, termasuk sikap petugas, ketepatan waktu, keandalan layanan, serta kenyamanan

lingkungan pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan yang baik akan mendorong meningkatnya kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

Kotler dan Keller (2013) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Dalam konteks pelayanan, kualitas diukur melalui perbandingan antara persepsi pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna (Barlian, 2023).

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan umumnya menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: (Sari, 2020)

1. *Tangibles*, yaitu kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas pelayanan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta menanggapi keluhan.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien.
5. *Empathy*, yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien secara individual (Musa, 2022).

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama sumber daya manusia, sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta komunikasi antara petugas dan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas

tidak hanya diukur dari kesembuhan pasien, tetapi juga dari sikap petugas, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan pelayanan (Anisah et al., 2022).

2.1.3 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, mengobati, dan memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat (Nurazizah et al., 2021). Pelayanan kesehatan mencakup kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan secara profesional (UU No. 36 Tahun 2009).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan pelayanan yang efektif, mudah diakses, efisien, terjangkau, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Abriyanto, 2024).

2.1.4 Kualitas Pelayanan Puskesmas

Pelayanan kesehatan di Puskesmas harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 75 Tahun 2014, Permenkes No. 46 Tahun 2015, dan Permenkes No. 4 Tahun 2019. Standar tersebut meliputi aksesibilitas pelayanan, efektivitas, efisiensi, keselamatan pasien, kepuasan pasien, profesionalisme tenaga kesehatan, serta ketersediaan sarana, prasarana, dan obat-obatan. Standar ini bertujuan untuk menjamin pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada pasien.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (dalam R. Ruheli, 2022) kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Tjiptono (dalam R. Ruheli, 2019) kepuasan pelanggan adalah suatu persepsi konsumen terhadap satu jenis pengalaman pelayanan yang dialaminya. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau

acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.

2.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan

Supranto J. (dalam R. Ruheli, 2022) mengemukakan indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Bila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.
2. Bila kinerja sama dengan harapan, pelanggan akan puas.
3. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

2.2.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan, khususnya di puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap fasilitas kesehatan dan berpotensi melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat berdampak pada menurunnya minat kunjungan serta meningkatnya keluhan masyarakat (Kristina et al., 2022).

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan dimensi SERVQUAL akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

2.4 Puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Puskesmas memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar di wilayah kerjanya.

Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019, Puskesmas berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar, pelaksana program promotif dan preventif, pemberdaya masyarakat, serta koordinator rujukan pelayanan kesehatan lanjutan.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut pelayanan. Metode ini memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran diagram kartesius, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan (Martilla & James, 1977). IPA membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan pasien (Karyawan, 2019).

3. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas babah Buloh, Kecamatan sawang, Kabupaten Aceh Utara. Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah pengunjung pasien untuk berobat. Pada proses penelitian ini dimulai dari menganalisis masukan dan kritikan dari pasien kemudian, menyebarkan kuisisioner lalu, menganalisis tingkat kepuasan pasien menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan survai eksplanatori, penelitian bersifat verifikatif dan

dilaksanakan secara *cross sectional* (R. Ruheli, 2019).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif. Kuesioner berbentuk serangkaian pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis, dan diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Uji ini merupakan tahapan pengujian terhadap isi (*content*) instrumen untuk memastikan ketepatan alat ukur dalam mengukur variabel yang diteliti.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur serta dapat mengungkapkan data penelitian secara akurat. Teknik pengujian validitas dilakukan dengan mengorelasikan skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total item. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* lebih besar dibandingkan dengan *R tabel* (*r kritis*). Sebaliknya, apabila suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran, maka tes tersebut memiliki tingkat validitas yang rendah (Hidayat et al., 2023).

Pengujian validitas dilakukan melalui analisis item, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap butir pertanyaan dengan skor total seluruh butir pertanyaan dalam satu variabel menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.

Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas sebagai berikut:

1. Jika nilai *r hitung* > *r tabel*, maka item kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai *r hitung* < *r tabel*, maka item kuesioner dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebagai nilai *r hitung* yang diperoleh melalui pengolahan data menggunakan *software* SPSS.

Rumus korelasi *Product Moment* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} : Koefisiensi korelasi *product moment*

N : Jumlah subjek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor item

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan bersifat andal, konsisten, dan stabil, sehingga apabila digunakan secara berulang akan menghasilkan data yang relatif sama.

Reliabilitas merupakan serangkaian pengukuran atau alat ukur yang memiliki tingkat konsistensi tinggi apabila digunakan secara berulang. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu tes mampu mengukur sasaran yang sama secara konsisten (Prihatini, 2022).

Tingkat reliabilitas instrumen ditentukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan nilai alpha lebih besar dari 0,60. Adapun kriteria tingkat reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai alpha atau r hitung 0,8 – 1,0, maka dikatakan reliabilitas baik.
2. Jika nilai alpha atau r hitung 0,6 – 0,799, maka dikatakan reliabilitas diterima.
3. Jika nilai alpha atau r hitung kurang dari 0,6, maka dikatakan reliabilitas kurang baik.

Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat ukur, yaitu *software* SPSS. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$R = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_i^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan:

r : Koefisien reliabilitas instrument

k : Jumlah item

$\sum a_i^2$: Varian responden untuk item 1

a_t^2 : Jumlah varian skor total

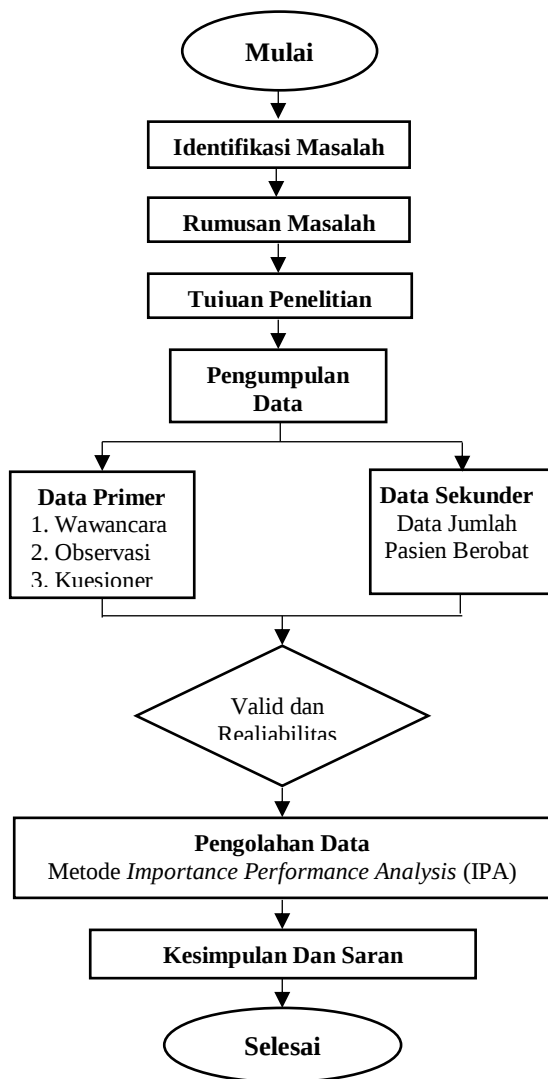
3.4.3 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis IPA. Metode *Importance and Performance Analysis* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat pelaksanaannya (kinerjanya).

Hasil penilaian secara rata-rata terhadap harapan dan kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk grafik yang disebut diagram Kartesius yang terdiri dari empat kuadran (Martilla & James dalam R. Ruheli, 2023) berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama) menunjukkan tingkat kepentingan atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, tetapi pihak penyedia layanan belum sepenuhnya melaksanakan (pelaksanaan belum optimal).
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap tinggi bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga tinggi.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan juga rendah.
4. Kuadran D (Berlebihan) Menunjukkan tingkat harapan atas atribut kualitas pelayanan dianggap rendah bagi pelanggan, tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan tinggi.

Flow chart penelitian terlihat dalam gambar berikut :



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas

Hasil pengujian validitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Status
1	0,853	0,848	valid
2	0,894	0,873	valid
3	0,881	0,866	Valid
4	0,686	0,791	Valid
5	0,839	0,797	Valid
6	0,753	0,790	Valid
7	0,764	0,726	Valid
8	0,803	0,761	Valid

9	0,796	0,805	Valid
10	0,786	0,687	Valid
11	0,769	0,744	Valid
12	0,732	0,585	Valid
13	0,797	0,850	Valid
14	0,767	0,792	Valid
15	0,827	0,829	Valid
16	0,802	0,694	Valid
17	0,795	0,783	Valid
18	0,779	0,812	Valid
19	0,733	0,751	valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Hasil uji validitas menggunakan 95 responden dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 25 for Windows, dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel dengan nilai 0,2017, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang ada dikuesioner telah valid

4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

No	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	0,827	0,6	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,776	0,6	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,740	0,6	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	0,788	0,6	Reliabel
5.	<i>Empathy</i>	0,753	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS

4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan

No	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
1.	<i>Tangibles</i>	0,848	0,6	Reliabel
2.	<i>Reliability</i>	0,757	0,6	Reliabel
3.	<i>Responsiveness</i>	0,794	0,6	Reliabel
4.	<i>Assurance</i>	0,785	0,6	Reliabel
5.	<i>Empathy</i>	0,778	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SPSS

4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Tabel 4.
Hasil Uji Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian(%)
1	366	325	89
2	340	270	79
3	360	290	81
4	374	325	87
5	363	280	77
6	370	268	72
7	354	320	90
8	360	275	76
9	365	255	70
10	378	335	89
11	363	315	87
12	353	225	64
13	361	333	92
14	352	286	81
15	363	320	88
16	332	265	80
17	350	300	86
18	340	250	74
19	330	305	92
Rata-rata			82

Sumber: Pengolahan Data

Dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang nantinya bisa digunakan untuk menentukan apakah Puskesmas Babah Buloh perlu melakukan tindakan atau mempertahankan atribut pelayanannya, selain itu tingkat kesesuaian juga menentukan atribut mana yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan pada pasien di Puskesmas Babah Buloh.

2. Menentukan Skor Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Tabel 5.
Hasil Nilai Rata-rata Tiap Atribut

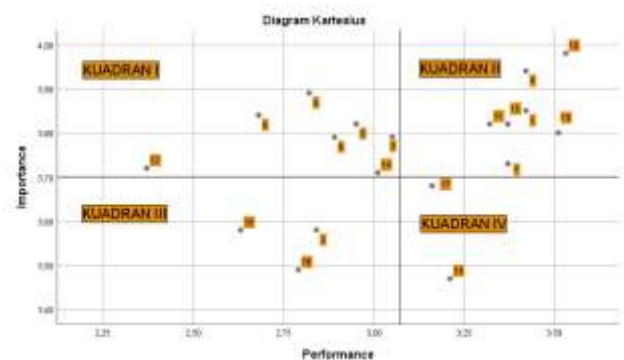
Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
T1	3,85	3,42
T2	3,85	2,84
T3	3,79	3,05
R4	3,94	3,42
R5	3,82	2,95
R6	3,89	2,82
R7	3,73	3,37

R8	3,79	2,89
R9	3,84	2,68
R10	3,98	3,53
R11	3,82	3,32
A12	3,72	2,37
A13	3,80	3,51
A14	3,71	3,01
A15	3,82	3,37
E16	3,49	2,79
E17	3,68	3,16
E18	3,58	2,63
E19	3,47	3,21
Total	71,31	58,34

Sumber: Pengolahan Data

3. Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata yang telah diperoleh pada nilai tingkat kepuasan dan nilai tingkat kepentingan, selanjutnya dipetakan dalam diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan meletakkan skor tingkat kepuasan sebagai sumbu (X) sebesar 3,07 dan skor tingkat kepentingan sebagai sumbu (Y) sebesar 3,75, sehingga diperoleh pembagian pengelompokan atribut ke dalam setiap kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 2 diagram kartesius di atas dapat dilihat bahwa yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran 1 yaitu pada atribut Puskesmas memiliki tempat parkir yang memadai dan aman (3), Prosedur penerimaan pasien dilakukan dengan jelas dan tidak berbelit-belit (5), Puskesmas

menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan pasien secara lengkap (6), Pasien merasa mudah menghubungi pihak puskesmas ketika membutuhkan informasi (8), Waktu tunggu pelayanan dirasakan tidak terlalu lama oleh pasien (9), Petugas mampu menjawab pertanyaan dengan baik (12) dan Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik (14).

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Seluruh atribut pelayanan di Puskesmas Babah Buloh belum memiliki kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pasien. Hal ini dibuktikan dengan masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I, yaitu atribut yang dianggap sangat penting oleh pasien namun kinerjanya belum memuaskan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Babah Buloh belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada atribut-atribut tersebut.
2. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Babah Buloh yaitu: Puskesmas memiliki tempat parkir yang memadai dan aman (T3), Prosedur penerimaan pasien dilakukan dengan jelas dan tidak berbelit-belit (R5), Puskesmas menyediakan obat-obatan yang dibutuhkan pasien secara lengkap (R6), Pasien merasa mudah menghubungi pihak puskesmas ketika membutuhkan informasi (R8), Waktu tunggu pelayanan dirasakan tidak terlalu lama oleh pasien (R9), Petugas mampu menjawab pertanyaan dengan baik (A12), dan Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik (A14). Atribut-atribut ini perlu mendapatkan perhatian dan

perbaikan secara prioritas karena sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

5.2 Rekomendasi

Adapun saran dan masukan yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pihak puskesmas secara berkelanjutan melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memfokuskan pada aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih belum optimal yang ada di kuadran I, melalui peningkatan profesionalisme petugas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kejelasan informasi kepada pasien, serta perbaikan dan penataan fasilitas pendukung pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.
2. Puskesmas Babah Buloh disarankan untuk menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* secara berkala sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan, sehingga pihak puskesmas dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pelayanan yang dirasakan pasien serta menetapkan prioritas perbaikan pelayanan secara lebih tepat dan terarah.

Daftar Pustaka

- Abriyanto. 2024. Abriyanto+1101. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah, 1.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati. 2022. *Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas*. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 1252–1262.
- Barlian, B. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 6(1), 037–043. <https://doi.org/10.53918/jbicbi.v6i1.48>

- Hidayat, D. F., Ode, L., Safar, A., & Fathimahhayati, L. D. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual dan Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). 9(1), 167–176.
- Karyawan, K. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Industrial Galuh*, 06(01), 1–10.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dalam Permenkes No. 75 Tahun 2014.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua., Jakarta: Erlangga.
- Kristina, P. J., Wahyuni, T. D. 2022. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News: Jurnal ...*, 2, 310–320.
<https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>.
- Musa, H. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21.
<https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>
- Nurazizah, V. A., Studi, P., Publik, A., Ciamis, U. G., Ciamis, C. K., Registrasi, B., Bidang, P., Kesehatan, P., Apoteker, P. B., Administrasi, P. B., & Data, P. 2021. Kartu Indonesia Sehat Badan Penyelenggara Jaminan. 8, 319–325.
- Permenkes No. 46 Tahun 2015.
- Permenkes No. 4 Tahun 2019.
- Permenkes No. 43 Tahun 2019.
- Prihatini, F. 2022. Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. 3(1), 1–12.
- Ruheli, R. 2023. Implikasi Penerapan Metode *Servqual dan Importance Performance Analysis* terhadap Penilaian Kinerja Perusahaan (Studi pada Pelanggan IndiHome PT. Telkom Pangandaran). *Jurnal Media Teknologi*, 9(2), 216–228.
- Ruheli, R. 2022. Pengukuran Kinerja Layanan Pemberian Kredit pada Bank Cipatujah Jabar (Cij) Kantor Cabang Rancah dengan Menggunakan Metode *Servqual*. *Jurnal Media Teknologi*, 9(1), 70–80.
- Ruheli, R. 2019. Implikasi Penerapan Manajemen Mutu Terpadu dan Tingkat Efektivitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Purbaleunyi. *Jurnal Media Teknologi*, 5(1), 25–26.
- Sari, I. K. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya 7.
- UU No. 36 Tahun 2009.