

KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS LUBUK BESAR DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

SERVICE QUALITY OF PUBLIC HEALTH CENTER WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) APPROACH

Masriyatun^{*)}, Nanang Wahyudin^{*)1}, Maya Yusnita^{*)}

^{*)}Department of Management, Faculty of Economics, Universitas Bangka Belitung
Balunijuk, Merawang, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung 33172 Indonesia

Abstract: This study aims to analyze the level of expectation and level of performance to determine the level of conformity and indicators that are the main priority for improvement and patient satisfaction to improve service quality and satisfy patients at the Lubuk Besar Public Health Center. This study uses a quantitative descriptive approach. Sampling was determined by the purposive sampling technique with a total of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The analysis used is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the analysis of the IPA method at the level of conformity of the 5 dimensions of service quality at the Lubuk Besar Public Health Center had a value of 73.74% in the appropriate category only on the responsiveness dimension which was still in the quite especially on the speed and accuracy attributes of doctors treating patients, speed and friendliness of administrative staff, ability to respond and resolve patient complaints. The results of the calculation of the CSI method at the Lubuk Besar Health Center by 70% means that the patient is quite satisfied, but the puskesmas still need to make improvements to the attributes that have low values to improve service quality and satisfy patients.

Keywords: service quality, puskesmas, performance, IPA, CSI

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat harapan dan tingkat kinerja untuk mengetahui tingkat kesesuaian dan indikator yang menjadi prioritas utama peningkatan dan kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Besar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis metode IPA pada tingkat kesesuaian 5 dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Lubuk Besar memiliki nilai sebesar 73,74% pada kategori sesuai hanya pada dimensi daya tanggap yang masih dalam kategori cukup. terutama pada atribut kecepatan dan ketepatan dokter merawat pasien, kecepatan dan keramahan staff administrasi, kemampuan merespon dan menyelesaikan keluhan pasien. Hasil perhitungan metode CSI di Puskesmas Lubuk Besar sebesar 70% artinya pasien cukup puas, namun pihak puskesmas masih perlu melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang memiliki nilai rendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, puskesmas, kinerja, IPA, CSI

Riwayat artikel:

Diterima

27 Juni 2022

Revisi

18 Juli 2022

Disetujui

1 Agustus 2022

Tersedia online

30 September 2022

This is an open access
article under the CC BY
license ([https://
creativecommons.org/
licenses/by/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/))



¹ Alamat korespondensi:

Email: nanang.w19@gmail.com

PENDAHULUAN

Usaha kesehatan merupakan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan serta kesadaran masyarakat untuk memperoleh haknya semakin meningkat (Ekasari *et al.* 2017). Jasa kesehatan yaitu pelayanan yang sangat banyak diperlukan masyarakat. Salah satu jasa kesehatan yang mempunyai kedudukan penting buat masyarakat ialah puskesmas (Eltidawati dan Handayani, 2017). Pada Tahun 1968 puskesmas pertama kali didirikan oleh pemerintah sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan. Puskesmas adalah sarana dalam pelaksanaan kesehatan tingkat utama/mendasar yang dilakukan tenaga-tenaga medis (Kementrian PPN/Bappenas, 2018). Pada tahun 2018 jumlah puskesmas sudah mencapai 9.993 unit dari 34 provinsi di Indonesia. Salah satunya di provinsi Kepulauan Bangka Belitung khususnya di Kecamatan Lubuk Besar, Kabupaten Bangka Tengah yaitu puskesmas Lubuk Besar (Kemkes RI, 2019). Puskesmas Lubuk Besar merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan di wilayah kerjanya di kecamatan Lubuk Besar di bawah dinas kesehatan kabupaten Bangka Tengah.

Kepuasan pengguna jasa merupakan sebuah tahap pertimbangan atas pengalaman pelanggan antara yang telah diperoleh dengan harapan (Eltidawati dan Handayani, 2017). Kepuasan diukur dari tingkat kemampuan puskesmas dalam memberikan kebutuhan dan keinginan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain atau keluhan pada pihak puskesmas (Khadijah dan Dianasari, 2018). Berikut ini merupakan data keluhan pasien Puskesmas Lubuk Besar yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Keluhan Pasien Puskesmas Lubuk Besar

Komplain atau Keluhan Pasien	Persentase (%)
Fasilitas Puskesmas	13,33
Pelayanan Puskesmas	66,67
Keramahan Petugas Puskesmas	13,33
Ketersediaan Obat di Puskesmas	6,67
Lokasi Posyandu Puskesmas	6,67

Sumber: Puskesmas Lubuk Besar, 2020

Berdasarkan Tabel 1, menggambarkan jumlah komplain pasien puskesmas Lubuk Besar yang paling banyak terdapat pada pelayanan puskesmas sebesar 66,67% sedangkan komplain pasien yang paling rendah terdapat pada ketersediaan obat dan lokasi posyandu puskesmas yaitu sebesar 6,67%. Setiap pasien menginginkan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan setiap orang. Oleh karena itu, untuk dapat memuaskan pasien, puskesmas harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Dewi, 2016). Penelitian Wahyudin, N (2018) dilakukan di Puskemas Meranggan berhasil mengukur kepuasan pasien melalui kualitas layanan, secara umum kualitas layanan di Puskemas masih rendah terutama pada variable responsiveness. Namun beberapa penelitian tersebut belum mengukur *Customer Satisfsication Index* (CSI)

Kualitas pelayanan ialah suatu usaha memfokuskan pada kemampuan dalam memberi pelayanan sesuai kebutuhan pengguna barang atau jasa untuk menciptakan tingkat kesesuaian yang seimbang dengan harapan pengguna (Nugraha *et al.* 2014). Puskesmas yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas maka akan menumbuhkan kepercayaan terhadap puskesmas tersebut, karena pasien sudah mendapatkan kepuasan dari pelayanannya (Martua dan Djati, 2018). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas Lubuk Besar dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, *et al.* (2018) menyatakan bahwa hasil penilaian dari peningkatan kualitas pelayanan di klinik kesehatan swasta Ponogoro dengan menggunakan metode IPA terdapat 7 atribut pada kuadran A yang perlu diperbaiki dan diprioritaskan. Penelitian Ratnasari *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja telah sesuai pada pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit daerah sebesar 76,89%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis sejauh mana tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan kinerja Puskesmas Lubuk Besar. Selain itu, penelitian ini dilakukan guna mengetahui indikator yang diprioritaskan untuk diperbaiki serta mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Besar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang ditentukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* yakni *Purposive Sampling* dengan beberapa kriteria yaitu: (a) Pasien umum dan BPJS kesehatan yang telah menerima pelayanan kesehatan minimal sebanyak 3 kali; (b) Pasien umum dan BPJS berusia 17-65 tahun; dan (c) Pasien Puskesmas Lubuk Besar dari Kecamatan Lubuk Besar. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi dari Kualitas Layanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati dengan indikator yang merupakan gabungan dari beberapa peneliti serta modifikasi peneliti. Penelitian ini menggunakan data primer maupun sekunder. Data primer yang digunakan berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data sekunder bersumber dari jurnal, buku, internet, bukti-bukti dan catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dengan analisis metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

HASIL

Puskesmas Lubuk Besar merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) kesehatan Kabupaten Bangka Tengah yang berdiri pada Tahun 2008 dan bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pembangunan fasilitas kesehatan di wilayah kecamatan Lubuk Besar. Puskesmas dalam menjangkau seluruh wilayah kerjanya diperkuat dengan 13 Pos Kesehatan Daerah (Poskesdes). Puskesmas Lubuk Besar sebagai puskesmas perdesaan dengan fasilitas rawat jalan, rawat inap, persalinan dan Unit Gawat Darurat (UGD) 24 jam. Lokasi puskesmas beralamat di jalan Raya Lubuk Besar RT. 008 desa Lubuk Besar kecamatan Lubuk Besar kabupaten Bangka Tengah.

Puskesmas Lubuk Besar memiliki 3 (Tiga) fungsi pokok diantaranya, yaitu sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di sekitarnya, membina peran serta masyarakat di wilayah kerja dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat, dan

memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu di wilayah kejanya. Proses pelaksanaan fungsinya dengan cara merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri dan memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana manggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa pasien didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 76%. Pengunjung perempuan lebih banyak dikarenakan melakukan pemeriksaan kandungan, kesehatan anak serta konsultasi mengenai kesehatan pribadi.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa usia pasien didominasi pada rentang 27-36 tahun sebesar 30%. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, pengobatan yang paling banyak dilakukan pada usia tersebut diantaranya pengobatan dengan jenis demam, *maag*, hipertensi dan pemeriksaan kandungan.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa pendidikan pasien didominasi pada pendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebesar 56%. Menurut BPS Bangka Tengah (2020), menyatakan bahwa jumlah tamatan SD di kecamatan Lubuk Besar paling tinggi yaitu sebesar 18,52%.

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	24	24,0
Perempuan	76	76,0
Jumlah	100	100

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-26	20	20,0
27-36	30	30,0
37-46	25	25,0
47-56	12	12,0
57-65	13	13,0
Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pasien didominasi pada pekerjaan lainnya sebesar 76%. Pasien banyak bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IBT), petani dan penambang.

Hasil Deskriptif Tingkat Harapan

Hasil deskriptif tingkat harapan menggambarkan rata-rata persepsi responden terhadap harapannya. Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada tingkat harapan tergolong kategori sangat tinggi, dengan melihat skor rata-rata yang diperoleh yaitu 4,77 dan sesuai dengan rentang skor rata-rata berada pada interval 4,21-5,00 yang artinya masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.

Hasil Deskriptif Tingkat Kinerja

Hasil deskriptif tingkat Kinerja menggambarkan rata-rata persepsi responden terhadap kinerja yang diperoleh dari kualitas layanan puskesmas Lubuk Besar. Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tingkat kinerja tergolong kategori tinggi, dengan melihat skor rata-rata yang diperoleh yaitu 3,51 dan sesuai dengan rentang skor rata-rata berada pada interval 3,41-4,20 yang artinya masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dipergunakan dalam mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Syarat minimum untuk dianggap sahnya suatu instrumen yaitu nilai indeks validitasnya memiliki $r_{hitung} > 0,196$.

Berdasarkan Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa validitas pengujian instrumen penelitian dengan masing-masing pernyataan mendapatkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga keseluruhan instrumen penelitian dapat dinyatakan valid. Variabel dianggap reliabel yaitu apabila nilai *Cronbach's Alpha* (α) $> 0,60$. Tabel 9 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$, sehingga dapat dikatakan instrumen kuesioner dari setiap variabel penelitian ini reliabel atau handal.

Tabel 4. Karakteristik berdasarkan Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	56	56,0
SMP/MTS	14	14,0
SMA/SMK	17	17,0
S1/D3	3	3,0
Lainnya	10	10,0
Jumlah	100	100

Tabel 5. Hasil Karakteristik Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Tidak Bekerja	13	13,0
Pegawai Swasta	2	2,0
Wirausaha	7	7,0
Pelajar/Mahasiswa	2	2,0
Lainnya	76	76,0
Jumlah	100	100

Tabel 6. Rekapitulasi Rata-rata Tingkat Harapan

Indikator	Rata-Rata	Penilaian
H.1	4,70	Sangat Tinggi
H.2	4,69	Sangat Tinggi
H.3	4,80	Sangat Tinggi
H.4	4,83	Sangat Tinggi
H.5	4,85	Sangat Tinggi
H.6	4,68	Sangat Tinggi
H.7	4,75	Sangat Tinggi
H.8	4,80	Sangat Tinggi
H.9	4,65	Sangat Tinggi
H.10	4,85	Sangat Tinggi
H.11	4,83	Sangat Tinggi
H.12	4,90	Sangat Tinggi
H.13	4,93	Sangat Tinggi
H.14	4,35	Sangat Tinggi
H.15	4,86	Sangat Tinggi
H.16	4,92	Sangat Tinggi
H.17	4,71	Sangat Tinggi
H.18	4,72	Sangat Tinggi
H.19	4,87	Sangat Tinggi
H.20	4,73	Sangat Tinggi
Rata-Rata Penilaian	4,77	Sangat Tinggi

Tabel 7. Rekapitulasi Rata-Rata pada Tingkat Kinerja

Indikator	Rata-Rata	Penilaian
K.1	3,35	Cukup
K.2	3,62	Tinggi
K.3	3,94	Tinggi
K.4	2,69	Cukup
K.5	2,55	Rendah
K.6	3,86	Tinggi
K.7	3,19	Cukup
K.8	4,16	Tinggi
K.9	4,12	Tinggi
K.10	4,04	Tinggi
K.11	2,65	Cukup
K.12	2,70	Cukup
K.13	3,41	Tinggi
K.14	4,11	Tinggi
K.15	2,59	Rendah
K.16	4,06	Tinggi
K.17	3,99	Tinggi
K.18	4,11	Tinggi
K.19	2,86	Cukup
K.20	4,15	Tinggi
Rata-Rata Penilaian	3,51	Tinggi

Tabel 8. Hasil uji validitas

Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik	K.1	0,262	0,196	Valid
	K.2	0,221	0,196	Valid
	K.3	0,243	0,196	Valid
	K.4	0,202	0,196	Valid
	K.5	0,236	0,196	Valid
	K.6	0,574	0,196	Valid
Keandalan	K.7	0,215	0,196	Valid
	K.8	0,762	0,196	Valid
	K.9	0,705	0,196	Valid
	K.10	0,456	0,196	Valid
Daya Tanggap	K.11	0,531	0,196	Valid
	K.12	0,499	0,196	Valid
	K.13	0,570	0,196	Valid
Jaminan	K.14	0,618	0,196	Valid
	K.15	0,450	0,196	Valid
	K.16	0,495	0,196	Valid
Empati	K.17	0,604	0,196	Valid
	K.18	0,609	0,196	Valid
	K.19	0,493	0,196	Valid
	K.20	0,620	0,196	Valid

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,784	Reliabel

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan Tabel 10, tingkat kesesuaian antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat harapan sebesar 73,74%. Persentase ini terdapat pada rentang 61%-80% yang berarti "Sesuai". Namun, hal ini masih perlu untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pasien dengan membuat suatu penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mempertahankan prestasi pelayanan yang baik atau harus melakukan perbaikan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ratnasari *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja telah sesuai pada pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit daerah sebesar 76,89%.

Diagram Kartesius

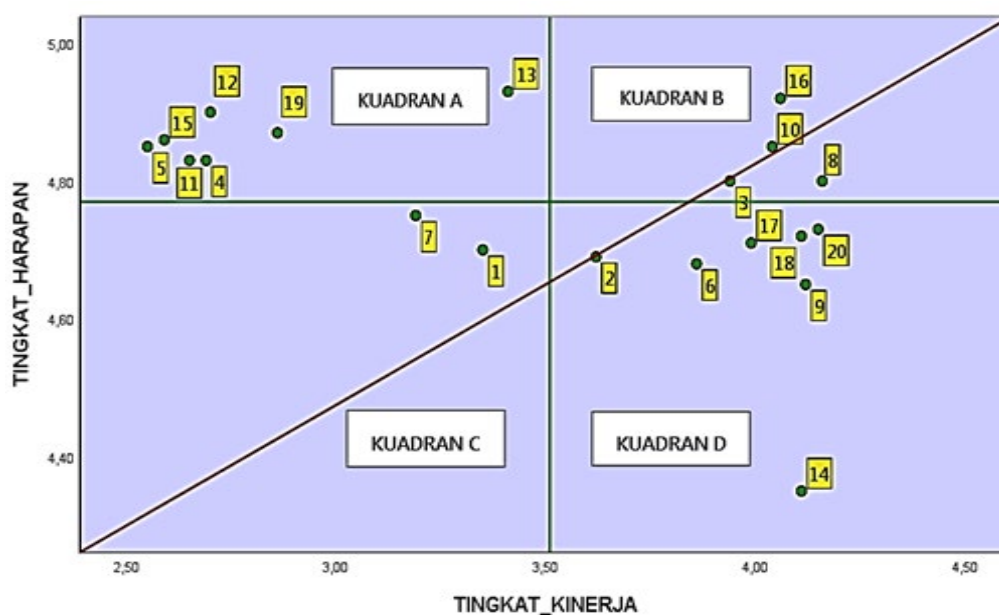
Diagram kartesius bertujuan melihat indikator apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan oleh Puskesmas Lubuk Besar yang terdapat pada 4 (Empat) kuadran. Selengkapnya pada Gambar 1.

Kuadran A menunjukkan bahwa indikator yang memiliki prioritas utama yang dinilai sangat penting bagi pasien tetapi tingkat kinerja masih kurang maksimal atau kepuasan masih rendah sehingga perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan atribut-atribut pada kuadran ini. Adapun atribut yang termasuk pada kuadran A sebagai berikut:

- Atribut 4 yaitu mengenai kebersihan toilet.
- Atribut 5 yaitu mengenai kelengkapan peralatan medis.
- Atribut nomor 11 yaitu mengenai kecepatan dan ketepatan dokter dan petugas dalam menangani pasien.
- Atribut nomor 12 yaitu mengenai kecepatan dan keramahan petugas administrasi.
- Atribut nomor 13 yaitu mengenai kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain/saran pasien.
- Atribut nomor 15 yaitu mengenai keramahan dan kesopanan dokter atau petugas.
- Atribut nomor 19 yaitu mengenai dokter dan petugas selalu mengutamakan kepentingan pasien.

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian

Xi	Yi	Tki (%)	Keterangan	Tki dimensi (%)
Dimensi Bukti Fisik				
335	470	71,28	Sesuai	70,22 (Sesuai)
362	469	77,19	Sesuai	
394	480	82,08	Sesuai	
269	483	55,69	Cukup Sesuai	
255	485	52,58	Cukup Sesuai	
386	468	82,48	Sesuai	
Dimensi Keandalan				
319	475	67,16	Cukup	81,43 (Sesuai)
416	480	86,67	Sangat Sesuai	
412	465	88,60	Sangat Sesuai	
404	485	83,30	Sesuai	
404	485	83,30	Sesuai	
Dimensi Daya Tanggap				
265	483	54,87	Cukup Sesuai	59,71 (Cukup Sesuai)
270	490	55,10	Cukup Sesuai	
341	493	69,17	Sesuai	
Dimensi Jaminan				
411	435	94,48	Sangat Sesuai	76,76 (Sesuai)
259	486	53,29	Cukup Sesuai	
406	492	82,52	Sesuai	
Dimensi Empati				
399	471	84,71	Sangat Sesuai	79,57 (Sesuai)
411	472	87,08	Sangat Sesuai	
286	487	58,73	Cukup Sesuai	
415	473	87,74	Sangat Sesuai	
Total Keseluruhan	73,74	Sesuai		



Gambar 1. Hasil diagram kartesius

Kuadran B menjelaskan mengenai indikator yang dinilai telah seimbang antara tingkat harapan dan tingkat kinerja puskesmas Lubuk Besar sehingga perlu dipertahankan oleh pihak puskesmas untuk waktu yang akan datang. Indikator yang termasuk dalam kuadran B yaitu:

- Atribut nomor 3 yaitu mengenai penataan dan kebersihan ruang tunggu.
- Atribut nomor 8 yaitu mengenai kelengkapan catatan data pasien.
- Atribut nomor 10 yaitu mengenai kemampuan dokter dan petugas.
- Atribut nomor 16 yaitu mengenai ketepatan pasien dalam diagnosa penyakit pasien.

Kuadran C menjelaskan mengenai atribut yang menurut pasien mempunyai tingkat harapan yang rendah dan tingkat kinerja juga kurang maksimal. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang namun bisa juga di prioritaskan agar pelayanan menjadi lebih baik. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut:

- Atribut nomor 1 yaitu mengenai letak puskesmas yang mudah dijangkau masyarakat.
- Atribut nomor 7 yaitu mengenai pelayanan yang tepat waktu sesuai jadwal puskesmas dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Kuadran D ialah suatu kuadran yang memiliki nilai tingkat kualitas pelayanan yang memuaskan atau sudah berlebihan tetapi harapan pasien rendah atau atribut tersebut tidak penting bagi pasien.

- Atribut nomor 2 yaitu mengenai tempat parkir yang luas dan aman.
- Atribut nomor 6 yaitu mengenai dokter dan petugas berpenampilan bersih, rapi dan sopan.
- Atribut nomor 9 yaitu mengenai alur atau prosedur puskesmas yang mudah dipahami oleh pasien.
- Atribut nomor 14 yaitu mengenai kemampuan dokter dan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya, yakin dan aman atas tindakan yang diberikan.
- Atribut nomor 17 yaitu mengenai kesediaan petugas dalam memberikan perhatian secara individu kepada pasien.
- Atribut nomor 18 yaitu mengenai kemampuan dokter dan petugas dalam memahami kebutuhan pasien.
- Atribut nomor 20 yaitu mengenai pelayanan tanpa membedakan status pasien.

Pemetaan melalui diagram kartesius tersebut masih

belum cukup, tetapi masih perlu mempertimbangkan pada garis prioritas atau ISO *priority line* pada diagram kartesius sebagai bantuan untuk menunjukkan pencapaian kinerja dan harapan dimana posisi suatu titik atribut semakin mendekati ISO *priority line* berarti kinerja semakin jauh dari harapan. Sebaliknya, posisi suatu atribut yang semakin jauh dari garis prioritas maka kualitas pelayanan semakin mendekati harapan. Atribut yang mendekati garis prioritas sebagai berikut:

- Atribut 2 yaitu mengenai tempat parkir yang luas dan aman.
- Atribut nomor 3 yaitu mengenai penataan dan kebersihan ruang tunggu.
- Atribut nomor 10 yaitu mengenai komunikasi dokter dan petugas kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, *et al* (2018) menyatakan bahwa hasil penilaian dari peningkatan kualitas pelayanan di klinik kesehatan swasta Ponogoro dengan menggunakan metode IPA terdapat 7 atribut pada kuadran A yang perlu diperbaiki dan diprioritaskan.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai jasa secara keseluruhan dengan melihat tingkat kualitas pelayanan dan tingkat harapan dari atribut-atribut pelayanan.

$$CSI = (\sum \text{keseluruhan WS} / \text{Skala maksimum}) \times 100\%$$

$$CSI = (3,5/5) \times 100\%$$

$$CSI = 70\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas Lubuk Besar sebesar 70% yang berada di rentang skala 66%-80,99%, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deharja, *et al* (2017) menyatakan bahwa pasien telah puas atas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Dr. M. Suherman sebesar 79,96%. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariska dan Handayani (2019) mendapatkan nilai kepuasan sebesar 78,35% yang artinya pasien sudah puas. Nilai CSI perlu diperhatikan karena menurut Dony *et al* 2022 mengatakan Peningkatan nilai CSI dapat diwujudkan dengan meningkatkan kinerja terhadap layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut persepsi mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian di lapangan, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: (a) Tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja secara keseluruhan berada di kategori sesuai, hanya pada dimensi daya tanggap yang masih berada pada penilaian cukup sesuai; (b) Indikator yang diprioritaskan untuk perbaikan terdapat pada kuadran A sebanyak 7 atribut, yaitu: nomor 4, 5, 11, 12, 13, 15, dan 19 yaitu atribut kebersihan toilet, kelengkapan peralatan medis, kecepatan dan ketepatan dokter dan petugas dalam menangani pasien, kecepatan dan keramahan petugas administrasi, kemampuan dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain/saran pasien, keramahan dan kesopanan dokter atau petugas, dokter dan petugas selalu mengutamakan kepentingan pasien; (c) Indikator-indikator yang mendekati garis prioritas (ISO) yaitu pada nomor 2, 3 dan 10 yaitu atribut tempat parkir yang luas dan aman, penataan dan kebersihan ruang tunggu serta komunikasi dokter dan petugas kepada pasien; dan (d) Perhitungan CSI diperoleh nilai 70% kepuasan pasien secara keseluruhan pasien telah puas, namun harus tetap melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap kurang memuaskan bagi pasien.

Saran

Peneliti memberikan saran yaitu Puskesmas Lubuk Besar diharapkan dapat menambah peralatan medis, seperti alat Ultrasonografi (USG), perlu mengevaluasi pengadaan penyediaan obat agar tidak terjadi kekosongan obat. Selain itu diharapkan Puskesmas Lubuk Besar dapat juga meningkatkan kedisiplinan waktu pegawai dengan cara menerapkan absensi berbasis teknologi untuk memudahkan dalam memantau pegawai. Puskesmas Lubuk Besar juga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien dengan cara memberikan teguran atau sanksi kepada petugas yang kurang disiplin. Meningkatkan keramahan dan kesopanan pegawai dengan menerapkan program 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) serta lebih mengutamakan kepentingan pasien, seperti tidak membuat pasien terlalu lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung serta semua pihak yang berkontribusi atas selesainya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini LD, Deoranto, Panji I, Dhita M. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Jurnal Industri* 4(2): 74-81.
- Ariska NKS, Handayani MM. 2019. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit bangli medika canti ditinjau dari kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium* 5(1):17-30. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v5i1.322
- Chandra T, Novia D. 2019. Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Optik "Jakarta" Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 7(2):125-139.
- Deharja A, Putri F, Ikawangi LON. 2017. Analisis kepuasan pasien bpjs rawat jalan dengan metode servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan* 5(2): 106-115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Dewi RR. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18(2):146-156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Dewi SK, Putri ARC, Winarko BAD. 2018. Peningkatan kualitas jasa fasilitas kesehatan dengan integrasi metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri* 2(2): 67-76. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Dony FS, Christina AS, Ni LPNA. 2022. Kualitas layanan sebagai determinan kepuasan mahasiswa politeknik ketenagakerjaan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 8(1): 120. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>.
- Ekasari R et al. 2017. Analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode servqual. *Jurnal*

- Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam* 9(1): 86-93. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Eltidawati, Handayani DY. 2017. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan* 2(1):142-147. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Kementerian PPN/Bappenas. 2018. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. Retrieved from bappenas.go.id: <https://www.bappenas.go.id/id/profil-bappenas/unit-kerja/deputi-sdm/dit-kgm/contents-direktorat-kesehatan-dan-gizi-masyarakat/penguatan-pelayanan-kesehatan-dasar-di-puskesmas/>.
- Kemkes RI. 2019. Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2018. Retrieved from pusdatin.kemkes.go.id: <https://pusdatin.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-publikasi-pusdatin-profil-kesehatan.html>.
- Lupiyoadi R. 2017. *Pemasaran Jasa*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Martua C, Djati SP. 2018. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan jasa pengiriman ab cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal dan UMKM* 1(1): 10-18.
- Nugraha R, Harsono A, Adianto H. 2014. Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASSPD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Nurlinda RA. 2013. Pengaruh customer satisfaction strategy terhadap peningkatan kepuasan konsumen. *Forum Ilmiah* 10(2):172–181.
- Rachmawati ANN, Maarif MS, Sukmawati A. 2020. Prioritization Of Human Capital Development Strategy Of Improving The Bank Performance. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)* 6(3): 228. <https://doi.org/10.17358/ijbe.6.3.228>.
- Ramadhan IH, Suprajang SE. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* 3(2): 138–148.
- Ratnasari D, Misnaniarti, Windusari Y. 2020. Analisis kualitas layanan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional* 5(2):74–82. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Santosa DF, Savitri CA, Anggraeni NLPN. 2022. Kualitas Layanan Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa Politeknik Ketenagakerjaan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 8(1): 120. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.120>.
- Sinaga J, Siregar H, Fahmi I. 2022. Customer Satisfaction and Financial Performance of PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 8(1): 56. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.6>.
- Siyamto Y. 2017. Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah. *Ilmiah Ekonomi Islam* 14(1): 63–74. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>
- Sunyoto D. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CPAS.
- Supartiningsih S. 2017. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 6(1): 9-15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suryawan IKW, Sharif OO. 2018. Pengaruh kualitas layanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomi* 17(3):170-177.
- Wahyudin N. 2018. Quality service strategy in improving performance of puskesmas service area of mranggen district. *Integrated Journal Business Economics* 2(2): 233-242. <https://doi.org/10.33019/ijbe.v2i2.84>