

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

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

Desy Yulianti

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

Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si

e-mail: desy.yulianti21@gmail.com

*Muhammadiyah University of Metro, Metro City, 34111, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui 1) Hasil pengukuran kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*, 2) Atribut yang harus diperbaiki Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro agar dapat meningkatkan kepuasan pasiennya. Populasi peneliataan ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro 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 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*

ABSTRACT

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. 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 employee asks the wishes of newly arrived patients.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

“Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu upaya dalam bidang kesehatan dan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan setiap insan di seluruh dunia. Setiap manusia mempunyai hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat” (Undang-Undang No 36 tahun 2009).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 “Puskesmas sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan dasar (strata I) dengan menyelenggarakan program pokok bidang kesehatan (*public health essential*) sebagai upaya promotif dan preventif kesehatan perorangan (*private goods*) maupun kesehatan masyarakat (*public goods*)”.

Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro merupakan salah satu unit pelayanan teknis daerah (UPTD) yang berada di wilayah Kota Metro. Puskesmas Purwosari menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan secara umum bagi masyarakat sebelum berobat ke rumah sakit. Peran Puskesmas Purwosari sangat penting karena merupakan pelayanan kesehatan utama dan pemberhentian pertama untuk menjalin kontak dengan masyarakat.

Berdasarkan data tadi bisa disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sebagai akibatnya kepuasan pasien menjadi konflik baik pada Indonesia juga pada luar negeri.

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung Puskesmas Purwosari adalah dengan menggunakan teknik pendekatan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). “*Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para konsumen” (Anggraini, 2014). IPA dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan

(gap) antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis.

Adapun rumusan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan Pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*?
2. Apa saja atribut yang harus diperbaiki Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro agar dapat meningkatkan kepuasan pasiennya?
3. Apa kendala dan solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro?

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan Pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*.
2. Atribut yang harus diperbaiki Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro agar dapat meningkatkan kepuasan pasiennya.
3. Kendala dan solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro.

METODE

Waktu: Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari- April 2021.

Tempa t: Penelitian ini dilakukan di Puskesmas P urwosari Kecamatan Metro Utar a Kota Metro

DESAIN PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan mix methode. Cresweel (2010) menyatakan bahwa, “Mix methode yakni pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif”.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Teknik Pengambilan Sampel Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mendapatkan beberapa informasi dari ilmu yang dapat dijadikan pedoman untuk investigasi yaitu melalui kajian terhadap karya sastra, buku, jurnal, publikasi ilmiah, artikel dan karya terkait penelitian, untuk mendapatkan menggunakan Bahan sebagai landasan teori.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sugiyono (2016) mengemukakan "Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden".

3. Wawancara

Menurut Esterberg (Cedar., 2016) "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu".

TEKNIK PENGUMPULAN SAMPEL

perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (..e)^2}$$

Keterangan :

n: Sampel yang ditargetkan

N: Ukuran Populasi

(..e)² : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10 % (0.1)

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehinggav dapat memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh di

Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan ialah level perasaan pelanggan yang merasa puas dengan apa yang telah diterima dan , timbul setelah konsumen membandingkan kualitas dari produk atau jasa yang dipergunakan atau dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut.

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). IPA dilakukan guna wuntuk menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Uji Validitas

Hasil uji validitas instrument ini terdiri dari 21 pernyataan dengan menggunakan SPSS 25.0 v. Hasilnya akan dibandingkan dengan r table dengan tingkat kesalahan 5 %.

Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas kepuasan pelayanan pasien di puskesmas ini dengan menggunakan perhitungan SPSS 25.0 v. Jika nilai alpha > 0,60 maka disebut reliable.

ANALISIS DATA

Metode ini bertujuan untuk saling mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk Metode IPA adalah dengan mencari harga kesesuaian . Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja yang memberikan

kepuasan pengunjung dengan skor kepentingan dengan memberikan huruf X untuk kinerja dan huruf Y untuk kepentingan. Adapun rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dengan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

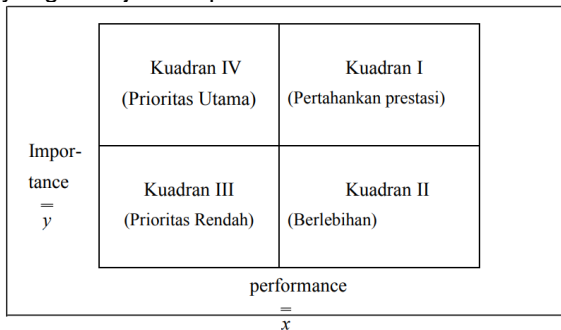
Yi = Skor Penilaian Kepentingan

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh Supranto, 2006).

Langkah kedua yaitu menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

Nilai X berpotongan tegak lurus dengan sumbu horizontal, yaitu sumbu Y mencerminkan tingkat kepuasan terhadap item (x), dan nilai y berpotongan tegak lurus dengan sumbu vertikal, yaitu sumbu yang mewakili kepentingan (y) dari barang itu. Kemudian tampilkan nilai-nilai ini dalam grafik Kartesius, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4. Untuk menjelaskan grafik IPA, grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran sesuai dengan hasil pengukuran kepentingan, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Kuadran IPA Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) di Terdiri dari empat kuadran, yaitu:

a. Kuadran I, bidang yang mengandung unsur kepentingan yang relatif tinggi dan kepuasan

yang relatif tinggi. Item-item dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, karena semua elemen ini mewakili suatu produk atau jasa, maka perlu dipertahankan. Lebih tinggi di kuadran ini.

- b. Kuadran II, area berisi item yang relatif kurang penting, pengguna dengan kepuasan lebih tinggi akan menemukannya terlalu banyak. Anda dapat mengurangi biaya dukungan produk yang termasuk dalam kuadran ini untuk menghemat biaya.
- c. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- d. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya (Rangkuti, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah semua angket yang telah peneliti sebar dan sudah ditarik kembali, maka data-data jawaban isian angket dimasukkan ke dalam tabel-tabel yang telah dipersiapkan. Untuk mengetahui hasil nilai pengambilan data yang telah dilakukan tersebut, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Penilaian Kuisisioner Akhir Tingkat Kepentingan

No.	Tingkat Kepentingan (Y)
-----	-------------------------

Item Pernyataan (Atribut)	Sangat Penting skor (5)	Penting Skor (4)	Cukup Penting Skor (3)	Tidak Penting Skor (2)	Sangat Tidak Penting skor (1)	ΣY
1	56	20	7	3	0	387
2	57	22	5	2	0	393
3	51	20	11	2	2	374
4	58	12	8	5	3	375
5	56	18	7	3	2	381
6	60	15	5	6	0	375
7	45	22	11	7	1	360
8	37	35	10	3	1	362
9	50	23	13	0	0	381
10	59	16	8	1	2	387
11	55	15	10	4	2	375
12	52	18	9	7	0	373
13	54	22	5	1	4	379
14	57	15	6	5	3	376

15	39	37	7	3	0	370
16	50	19	13	11	3	390
17	55	21	6	3	1	384
18	52	18	10	4	2	372
19	56	13	7	7	4	371
20	55	17	10	4	0	381
21	56	15	10	4	1	379

Keterangan : $\Sigma Y = (\text{Sangat Penting} \times 5) + (\text{Penting} \times 4) + (\text{Cukup Penting} \times 3) + (\text{Tidak Penting} \times 2) + (\text{Sangat Tidak Penting} \times 1)$.

Sumber : Hasil data dari angket

Hasil dari ΣY di dapat dari penilaian kuesioner akhir tingkat kepentingan dengan responden 86 pasien puskesmas Purwosari yang mana di setiap kriteria dikalikan dengan skor dan selanjutnya dijumlahkan sehingga didapat jumlah hasil dari tingkat kepentingan dari tiap item pernyataan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari .

Dilihat dari tabel diatas , tabel yang berwarna merah menunjukkan item kualitas pelayanan jasa yang dianggap paling penting oleh pasien di Puskesmas Purwosari adalah item pernyataan “ruang periksa nyaman” di puskesmas Purwosari dengan mendapat nilai tertinggi yaitu 392 .

Sedangkan item untuk pernyataan kualitas pelayanan jasa yang memiliki nilai terendah diberi tanda berwarna hijau pada tabel 10 adalah item pernyataan “tersedia tempat bermain untuk anak-anak” dengan nilai rendah yakni 360 . Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya tempat bermain anak sangat diharapkan oleh pasien dalam

pelayanan di puskesmas agar para pasien merasa aman dan nyaman ketika membawa anak-anak mereka ke puskesmas .

Tabel 11. Hasil Penilaian Kuisisioner Akhir Tingkat Kinerja

No. Item Pernyataan (Atribut)	Tingkat Kinerja (X)					ΣX
	Sangat Puas skor (5)	Puas Skor (4)	Cukup Puas Skor (3)	Tidak Puas Skor (2)	Sangat Tidak Puas skor (5)	
1	51	20	7	2	6	366
2	50	18	8	5	5	361
3	54	16	7	5	5	370
4	52	11	9	8	7	354
5	51	19	11	2	3	371
6	50	15	6	7	8	350
7	51	23	6	3	3	374
8	53	21	5	4	3	375
9	60	15	5	6	0	387
10	46	17	11	8	4	351
11	43	20	12	6	5	348
12	55	14	11	3	3	377

No. Item Pernyataan (Atribut)	Tingkat Kinerja (X)					ΣX
	Sangat Puas skor (5)	Puas Skor (4)	Cukup Puas Skor (3)	Tidak Puas Skor (2)	Sangat Tidak Puas skor (5)	
						3
13	52	18	7	7	1	368
14	47	19	8	8	3	354
15	48	20	7	5	6	357
16	45	18	15	8	0	358
17	49	22	9	5	1	371
18	50	19	7	6	4	363
19	51	18	6	5	6	361
20	51	18	5	6	6	360
21	52	20	5	4	5	368

Keterangan : $\Sigma X = (\text{Sangat Puas} \times 5) + (\text{Puas} \times 4) + (\text{Cukup Puas} \times 3) + (\text{Tidak Puas} \times 2) + (\text{Sangat Tidak Puas} \times 1)$.

Sumber : Hasil data dari angket

Hasil dari ΣX di dapat dari penilaian kuisisioner akhir tingkat kinerja dengan responden 86 pasien di Puskesmas Purwosari, yang mana di setiap kriteria dikalikan dengan skor dan selanjutnya dijumlahkan sehingga didapat jumlah hasil dari tingkat kinerja dari tiap item pernyataan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari.

Dari tabel 11 di atas, tabel yang berwarna merah menunjukkan item pernyataan kinerja puskesmas yang dianggap paling baik oleh pasien di puskesmas Purwosari adalah item pernyataan “prosedur pelayanan pendaftaran jelas” dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 387.

Untuk mengetahui hasil pengukuran kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro dengan pendekatan *Importance Performance Analysis*, sebaiknya terlebih dahulu mencari tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja yang memberikan kepuasan pasien dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pasien di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 12. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden

N o.	Item Pernyataan (Atribut)	$\sum X$	$\sum Y$	Tingkat Kesesuaian	%
1.	Pernyataan 1	366	387	0,95	95%
2.	Pernyataan 2	361	392	0,92	92%
3.	Pernyataan 3	370	374	0,99	99%
4.	Pernyataan 4	354	375	0,94	94%
5.	Pernyataan 5	371	381	0,97	97%
6.	Pernyataan 6	350	375	0,93	93%
7.	Pernyataan 7	374	360	1,04	104%
8.	Pernyataan 8	375	362	1,04	104%
9.	Pernyataan 9	387	381	1,02	102%
10.	Pernyataan 10	351	387	0,91	91%
11.	Pernyataan 11	348	375	0,93	93%
12.	Pernyataan 12	373	373	1,00	100%

N o.	Item Pernyataan (Atribut)	$\sum X$	$\sum Y$	Tingkat Kesesuaian	%
2.	Pernyataan 12	3	3		%
13.	Pernyataan 13	368	379	0,97	97%
14.	Pernyataan 14	354	376	0,94	94%
15.	Pernyataan 15	357	370	0,96	96%
16.	Pernyataan 16	358	390	0,92	92%
17.	Pernyataan 17	371	384	0,97	97%
18.	Pernyataan 18	363	372	0,98	98%
19.	Pernyataan 19	361	371	0,97	97%
20.	Pernyataan 20	360	381	0,94	94%
21.	Pernyataan 21	368	379	0,97	97%
Rata-rata				0,96	96%

Sumber : Hasil olah data angket
 Hasil tingkat kesesuaian dari 21 item pernyataan pelayanan pasien puskesmas Purwosari didapat dari hasil penilaian kuisioner akhir tingkat kinerja ($\sum X$) dibagi dengan hasil penilaian kuisioner akhir tingkat kepentingan ($\sum Y$) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari tabel 12 dapat diketahui item pernyataan pelayanan pasien di puskesmas Purwosari yang terendah sebesar 91% adalah item pernyataan “proses pemeriksaan cepat dan akurat. Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 96%. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini diperoleh dari jumlah seluruh item pernyataan kemudian hasilnya dibagi 21 item pernyataan tersebut. Dapat dikatakan kinerja dari masing-masing item pernyataan pelayanan pasien sudah dapat memenuhi harapan dari pasien, yang artinya pasien merasa puas terhadap 21 item pernyataan pelayanan di Puskesmas Purwosari, namun perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Hal ini didukung dengan pendapat dari Indriwinangsih dan Sudaryanto dalam

Lodhita, 2014 (dalam jurnal Purnomo, Wirdha dan Riandadari (2015), jika presentase 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari pasien tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan bahwa item pernyataan kinerja tersebut telah melebihi harapan pasien atau sangat memuaskan.

Diagram Kartesius

1. Diagram Kartesius

B. Sebelum membuat diagram kartesius, terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

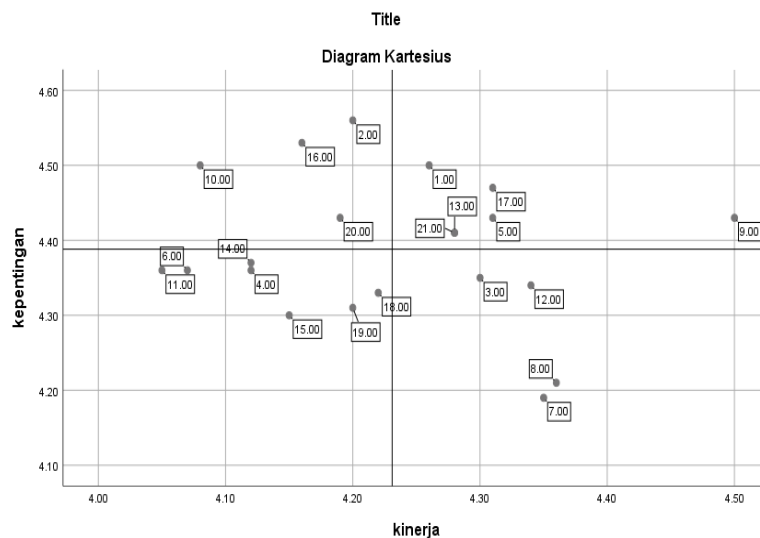
Tabel 13. Rata-Rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

N o.	Item Pernyataan (Atribut)	$\sum X$	$\sum Y$	Rat a-Rat a X	Rat a-Rat a Y
1.	P1	366	387	4,26	4,50
2.	P2	361	392	4,20	4,56
3.	P3	370	374	4,30	4,35
4.	P4	354	375	4,12	4,36
5.	P5	371	381	4,31	4,43
6.	P6	350	375	4,07	4,36

N o.	Item Pernyataan (Atribut)	$\sum X$	$\sum Y$	Rat a-Rat a X	Rat a-Rat a Y
7.	P7	374	360	4,35	4,19
8.	P8	375	362	4,36	4,21
9.	P9	387	381	4,50	4,43
10.	P10	351	387	4,08	4,50
11.	P11	348	375	4,05	4,36
12.	P12	373	373	4,34	4,34
13.	P13	368	379	4,28	4,41
14.	P14	354	376	4,12	4,37
15.	P15	357	370	4,15	4,30
16.	P16	358	390	4,16	4,53
17.	P17	371	384	4,31	4,47
18.	P18	363	372	4,22	4,33
19.	P19	361	371	4,20	4,31
20.	P20	360	381	4,19	4,43
21.	P21	368	379	4,28	4,41
Rata-Rata \bar{X} dan \bar{Y}				4,23	4,39

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Nilai \bar{X} dan \bar{Y} merupakan nilai rata-rata dari 86 orang responden yaitu pasien di puskesmas Purwosari. Dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y).



Maka nilai \bar{X} didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan 86 responden. Demikian juga dengan nilai \bar{Y} , nilai \bar{Y} didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi dengan 86 orang responden. Berdasarkan perhitungan tabel 13, didapat nilai rata-rata \bar{X} sebesar 4,23 dan nilai rata-rata \bar{Y} adalah 4,39. Nilai rata-rata tersebut didapat dari jumlah nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} dibagi dengan 21 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} yang berpotongan, sehingga membentuk empat bagian. Selanjutnya hasil dari tabel 13 tersebut akan dijabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 5. Diagram Kartesius
Keterangan:

➤ **Kuadran I (Prioritas Utama)**

2) Ruang periksa nyaman (item pernyataan no.2)

10) Proses pemeriksaan cepat dan akurat (item pernyataan no.10)

16) Hasil pemeriksaan kesehatan tepat dan akurat (item pernyataan no.16)

20) Pegawai mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian (item pernyataan no.20)

➤ **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

1) Ruang tunggu dan ruang pendaftaran nyaman (item pernyataan no.1)

5) Toilet bersih dan wangi (item pernyataan no.5)

13) Pegawai cepat dalam melakukan pelayanan (item pernyataan no.13)

17) Tenaga Kesehatan ahli dalam bidangnya (item pernyataan no.17)

21) Pegawai mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian (item pernyataan no.21)

➤ **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

4) Penunjuk informasi tentang proses pendaftaran (item pernyataan no.4)

6) Mushola bersih dan wangi (item pernyataan no.6)

11) Proses pembayaran cepat dan mudah (item pernyataan no.11)

14) Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (item pernyataan no.14)

15) Peralatan kesehatan yang digunakan higienis (item pernyataan no.15)

18) Kerahasiaan hasil pemeriksaan pasien terjamin (item pernyataan no.18)

19) Pegawai menanyakan keinginan pasien yang baru datang (item pernyataan no.19)

➤ **Kuadran IV (Berlebihan)**

3) Peralatan laboratorium lengkap dan canggih (item pernyataan no.3)

7) Tersedia tempat bermain untuk anak-anak (item pernyataan no.7)

8) Tempat parkir aman (item pernyataan no.8)

12) Pegawai siap membantu bila pasien mengalami kesulitan (item pernyataan no.12)

Dengan demikian posisi masing-masing item pernyataan (atribut) pada keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari. Letak kuadran I berada pada kiri atas, letak kuadran II berada pada kanan atas, sedangkan kuadran III dan kuadran IV berada di kiri bawah dan kanan bawah.

➤ **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

4) Penunjuk informasi tentang proses pendaftaran (item pernyataan no.4)

6) Mushola bersih dan wangi (item pernyataan no.6)

11) Proses pembayaran cepat dan mudah (item pernyataan no.11)

- 14) Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (item pernyataan no.14)
- 15) Peralatan kesehatan yang digunakan higienis (item pernyataan no.15)
- 18) Kerahasiaan hasil periksa pasien terjamin (item pernyataan no.18)
- 19) Pegawai menanyakan keinginan pasien yang baru datang (item pernyataan no.19).
- Kuadran IV (Prioritas Utama)
 - 2) Ruang periksa nyaman (item pernyataan no.2)
 - 10) Proses pemeriksaan cepat dan akurat (item pernyataan no.10)
 - 16) Hasil pemeriksaan Kesehatan tepat dan akurat (item pernyataan no.16)
 - 20) Pegawai mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian (item pernyataan no.20).

Dengan demikian posisi masing-masing item pernyataan (atribut) pada keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Purwosari. Letak kuadran I berada pada kiri atas, letak kuadran II berada pada kanan atas, sedangkan kuadran III dan kuadran IV berada di kiri bawah dan kanan bawah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. (2014). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Buddy, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Hariany, Z., & Matondang, A. R. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 219681.
- Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. 1978, *Management of Service Operations Allyn and Bacon*. Boston.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supranto, J. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Zeithaml. (2003). Reasessment Of Expectations As A Compaison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach. *Journal Of Marketing*. (58)111-124.