

**“ ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN  
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS  
DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI KUALITAS JASA  
BRADY DAN CRONIN”**

**(Studi di Klinik Spesialis Terpadu RSGMP FKG UNAIR)**

**WIDI WIRDIYANTO HC**

Pembimbing : Ernawaty, drg., M.Kes.

Penilaian, harapan, Dimensi Brady dan Cronin,

*importance-performance analysis*

PATIENT SATISFACTION ; CONSUMER SERVICES

**ABSTRAK**

Klinik Spesialis Terpadu merupakan klinik kelas utama (VIP) yang dimiliki oleh Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Fakultas Kedokteran Gigi Unair. Berdasarkan penelitian pendahuluan bulan februari 2008, melalui survey singkat penilaian pelayanan kesehatan kepada 15 pasien, terlihat bahwa penilaian terhadap pelayanan kesehatan masih rendah. Ditemukan 13,3% - 46,7% pelayanan termasuk dalam kategori tidak baik, sedangkan 6,7%-20% termasuk kedalam kategori pelayanan sangat baik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien berdasarkan harapan pasien terhadap tingkat kepentingan pelayanan dan penilaian kinerja menggunakan *importance-performance analysis* menurut dimensi model kualitas Brady dan Cronin. Penelitian ini menggunakan pendekatan *observational* dengan metode survei pada bulan juli 2008.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mean* harapan pasien (*importance*) menurut dimensi kualitas interaksi adalah 3,6, lingkungan fisik adalah 3,51, dan hasil adalah 3,56. *Mean* penilaian pasien (*performance*) menurut dimensi kualitas interaksi adalah 3,36, lingkungan fisik adalah 3,25, dan hasil adalah 3,24. Tingkat kepuasan ditentukan melalui peta *importance-performance analysis* dengan menggabungkan *mean performance* sebagai sumbu X dan sebagai *mean importance* sebagai sumbu Y. Dihasilkan kepuasan pasien menurut dimensi kualitas interaksi yang sebagian besar berada pada kuadran III dan IV, dimana pasien merasa kurang puas dan sangat puas. Kepuasan pasien menurut dimensi lingkungan fisik yang sebagian besar berada pada kuadran II dan III, dimana pasien merasa puas dan kurang puas. Kepuasan pasien menurut dimensi kualitas hasil yang sebagian besar berada pada kuadran II dan IV, dimana pasien merasa puas dan sangat puas.

Dapat disimpulkan pelayanan kesehatan memiliki kelebihan dari sisi kualitas hasil. Secara umum pelayanan sudah dilakukan dengan baik pada sisi kualitas interaksi dan lingkungan fisik, hanya pada kuadran III sebagian pasien masih menilai rendah antara penilaian dan harapan. Pengenalan dan peningkatan pelayanan yang lebih baik pada faktor pelayanan kuadran III akan memberikan dampak yang besar terhadap peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

Copyright © 2008 by Airlangga University Library Surabaya