

ABSTRAK

Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu melalui kepuasan pelanggan. Selain itu dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi pihak puskesmas, hasil dari pengukuran tingkat kepuasan menghasilkan dimensi, karakteristik dan indikator apa saja yang membuat pasien puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas. Sehingga pihak puskesmas dapat mengetahui dan melakukan perbaikan atau peningkatan jika ada pelayanan yang membuat pasien tidak puas, dan melakukan mempertahankan terhadap pelayanan yang membuat pasien puas.

Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan 5 dimensi dari service quality yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif, dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 73 dengan menggunakan metode simple random sampling. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif (*univariat*) sedangkan untuk mengetahui gambaran nilai tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan kualitas pelayanan menggunakan uji importance-performance analysis dan Diagram kartesius.

Hasil analisis deskriptif penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan rata-rata dimensi yaitu sangat puas. Hasil dari uji importance-performance analysis memperoleh gambaran yang harus diperbaiki atau ditingkatkan adalah dimensi assurance yaitu kecakapan petugas dalam menjalankan tugas dan dimensi empathy yaitu dokter dapat mengenal pasien yang datang berobat.

Kata Kunci : Service Quality ; importance-performance analysis; Kualitas Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien ; Diagram Kartesius.

ABSTRACT

One of the indicators to measure the quality of health service is by observing customer satisfaction. Besides that, it could be used as a standard for a health center. The result of satisfaction level measurement leads to the dimension, characteristics, and indicators which make the patient feel satisfied or not towards the service by the health center officer. Thus, the health center officer could know and progress or improve if there is a service that is not satisfying according to the patient's point of view and maintain the good service.

This study aims to obtain an overview of customer satisfaction level by using five dimensions of service quality, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study was explanatory research with quantitative approach. The data sample was 73 by using a random sampling method. The data analysis used univariate descriptive analysis. Importance-performance test and the Cartesian diagram was used to observe the level of conformity between the expectation and reality of service quality. The result of the descriptive analysis showed that the satisfaction level of the customer based on the average dimension was very satisfied. The result of the importance-performance test showed that the assurance dimension should be improved, which was the skill of the officer on doing the job and empathy dimension which was the doctor should know the patient who comes to get treatment.

The advice for future possibility was by improving the health service giving to the customer and evaluate every service program to maintain good service quality.

Keywords : Service quality; importance-performance analysis; health service quality; patient satisfaction; Cartesius Diagram