

Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Cot Ie Jue Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) pasien terhadap kinerja (*performance*) pelayanan Puskesmas Cot Ie Jue dan prioritas atribut dalam kebutuhan pasien dalam kualitas pelayanan di puskesmas Cot Ie Jue dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan mengenai alat Kesehatan dan peralatan yang kurang memadai, perlengkapan jumlah obat yang kurang lengkap, pelayanan yang kurang optimal, waktu tunggu yang lama. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan 20 atribut kebutuhan pasien puskesmas yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi pelayanan jasa yaitu : *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* yang dibagikan kepada 95 sampel yang telah ditentukan. Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa terdapat 4 urutan prioritas perbaikan kualitas yang harus dilakukan oleh puskesmas Cot Ie Jue berdasarkan metode IPA, yaitu Puskesmas telah memiliki keluhan pasien terhadap pelayanan mengenai alat Kesehatan dan peralatan yang kurang memadai, perlengkapan jumlah obat yang kurang lengkap, pelayanan yang kurang optimal, waktu tunggu yang lama.

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