

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS SAWANG MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ABSTRAK

UPTD Puskesmas Sawang merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Aceh Utara dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kabupaten Aceh Utara khususnya Kecamatan Sawang. Berdasarkan data Profil Kesehatan Kabupaten Aceh Utara, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Sawang tahun 2021 sebanyak 82.917 pasien, tahun 2022 sebanyak 75.832 pasien dan tahun 2023 sebanyak 71.889 pasien. Menurut observasi awal peneliti melihat tentang kepercayaan masyarakat atau pasien di Kecamatan Sawang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Puskesmas Sawang sudah mulai berkurang, ini dibuktikan dari masyarakat lebih memilih berobat di apotik swasta dibandingkan dengan apotik di Puskesmas Sawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Sawang dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* serta mengetahui indikator yang mempengaruhi ketidakpuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Sawang. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada pengolahan data yang telah dilakukan, rata-rata tingkat kesesuaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien sebesar 58,1% dan ini termasuk dalam kategori kurang sesuai sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Sawang. Untuk indikator yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu terdapat 5 atribut, antara lain: puskesmas memiliki persediaan obat yang dibutuhkan pasien, puskesmas menyediakan layanan yang luas, petugas apotek memberikan obat dengan tepat, pelayanan yang diberikan kepada anda dilakukan dengan cepat dan tepat, petugas puskesmas memberikan perhatian kepada setiap pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Importance Performance Analysis