

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SEKIP KOTA  
PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA)**



Skripsi Oleh

**Felicia Irene Mitha Sidabutar**

**01011382025208**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,**

**DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SEKIP KOTA PALEMBANG  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Disusun Oleh :

Nama : Felicia Irene Mitha Sidabutar  
NIM : 01011382025208  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tangan Persetujuan

Dosen Pembimbing



Tanggal : 28 Februari 2024

Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si  
NIP. 197205292006042001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN 13/24  
FAKULTAS EKONOMI PALEMBANG

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SEKIP KOTA  
PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA)**

Disusun oleh :

Nama : Felicia Irene Mitha Sidabutar

NIM : 01011382025208

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 6 Mei 2024 dan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, Mei 2024

Panitia Ujian Komprehensif

Pembimbing



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.

NIP. 197205292006042001

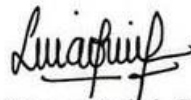
Penguji



Welly Nailis, S.E., M.M.

NIP. 197407102008011011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.

NIP. 198907112018031001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felicia Irene Mitha Sidabutar

NIM : 01011382025208

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang kajian/Konsentrasi : Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS SEKIP KOTA  
PALEMBANG DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA)”**

Pembimbing : Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.

Penguji : Welly Nailis, S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 6 Mei 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dari gelar kesarjanaan.

Palembang, Mei 2024  
Pembuat Pernyataan



Felicia Irene Mitha Sidabutar  
NIM. 01011382025208

## **MOTTO**

I sought the Lord and He heard and He answered. That's why I trust Him.

## **PERSEMBAHAN**

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk orang tua saya yang tentunya menjadi *support system* terbaik dari dulu hingga sekarang, dedikasi dan kasih sayang mereka merupakan anugerah terbaik yang saya punya sehingga saya selalu kuat hingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk dua saudara saya yang menjadi garda terdepan di setiap kondisi ataupun situasi, yang menjadi motivasi serta menjadi alasan saya selalu berani melangkah.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, mukjizat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Sekip Kota Palembang dengan Metode *Importance Performance Analysis*”. Skripsi ini tentunya masih memiliki banyak kekurangan dan kesalahan, sebagai penulis saya memohon maaf dan dengan terbuka menerima kritik serta saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi kedepannya.

Banyak hal yang sudah dilalui penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa atas segala mukjizat dan karunia-Nya sehingga penulis mendapatkan kekuatan hingga akhir proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya

6. Ibu Dr. Aslamia Rosa., S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, ilmu, dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Welly Nailis, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk datang menguji dan memberi saran dalam perbaikan penulisan skripsi ini.
8. Orang tua penulis yang memberikan seluruh dedikasi dan dukungan baik dari segi materi maupun dukungan emosional. Tidak ada yang bilang bahwa badainya akan reda, tetapi penulis akan selalu berani melangkah dengan doa dan dukungan mereka. Mereka akan selalu menjadi garda terdepan bagi anak perempuannya.
9. Dua saudara penulis yang senantiasa memberikan seluruh perhatian mereka kepada adik kesayangan mereka ini, senantiasa menemani, memberikan bahu dan pundak, serta mengarahkan penulis untuk menjadi pribadi yang kuat, mandiri, dan jauh lebih dewasa.
10. Sahabat penulis, Ira, Naufal, Bitak, Jeje, Dian, Talitha, Hazel, Syafira, Caca, yang selalu percaya bahwa penulis bisa sampai pada titik ini.
11. Seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, yang telah membantu saya selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, terima kasih atas warna-warni dalam perkuliahan, semoga sukses selalu dimanapun kalian berada.



13. Kepada diri saya sendiri, yang tidak mudah menyerah dan selalu berusaha bangkit di setiap keadaan sehingga bisa sampai pada titik ini. Terima kasih untuk selalu percaya pada diri sendiri. Ini bukan akhir dari perjuangan melainkan awal dari proses kehidupan yang sebenarnya, apabila penulis membuka skripsi ini lagi kelak maka ingatlah kita pernah melewati hal sebesar ini, maka tentu kita bisa melewati hal lain

Palembang, Mei 2024

Penulis,



Felicia Irene Mitha Sidabutar

NIM. 01011382025208

## ABSTRAK

ASLI  
JURUSAN MANAJEMEN 13/24  
FAKULTAS EKONOMI 106

### **Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Sekip Kota Palembang Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

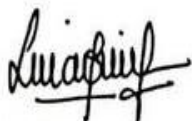
Oleh

Felicia Irene Mitha Sidabutar<sup>1</sup>, Aslamia Rosa<sup>2</sup>, Welly Nailis<sup>3</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Sekip selama periode survey berlangsung dan indikator apa saja dalam dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) yang menjadi prioritas perbaikan di Puskesmas Sekip Kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil survey pasien dan data Puskesmas Sekip. Sampel yang diperoleh menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *systematic random sampling* yaitu probabilitas pengambilan sampel tidak sama terlepas dari kesamaan frekuensi setiap anggota populasi. Hipotesis ini diuji dengan perhitungan GAP dari *Service Quality* dan diakumulasikan serta dibentangkan dalam diagram *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata kenyataan pasien (X-axis) yaitu 4.39 dan rata-rata harapan pasien (Y-axis) yaitu 4.09. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kondisi kualitas pelayanan di Puskesmas Sekip selama periode survey masih terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu atribut pada kuadran I, antara lain adalah atribut nomor 1,6,8,9,15,17, yaitu layanan pendukung seperti mushola, petugas yang berusaha mengenal, memberikan sapaan, kelengkapan informasi di brosur/media, petugas yang mampu memberikan informasi tentang layanan dan terdapat pusat pengaduan atau customer service.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Prioritas Perbaikan, Layanan Kesehatan**

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP. 198907112018031001

Dosen Pembimbing



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.  
NIP. 197205292006042001

## ABSTRACT

ASLI  
DURUM: 13/24/05  
KOR: 05

### ***Service Quality Analysis of the Sekip Community Health Center, Palembang City Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method***

By :

Felicia Irene Mitha Sidabutar<sup>1</sup>, Aslamia Rosa<sup>2</sup>, Welly Nailis<sup>3</sup>

*This research aims to identify the existing conditions of service quality at the Sekip Community Health Center during the survey period and what indicators in the service quality dimension are priorities for improvement at the Sekip Community Health Center, Palembang City. The method used in this research is a quantitative method with primary and secondary data obtained from patient survey results and Sekip Health Center data. The sample obtained used a probability sampling technique with a type of systematic random sampling, that is, the probability of sampling is not the same regardless of the similarity of the frequency of each member of the population. This hypothesis is tested by calculating the GAP from Service Quality and is accumulated and displayed in an Importance Performance Analysis diagram. The results of this study show that the average value of patient reality (X-axis) is 4.39 and expectations (Y-axis) is 4.09. The results of the research also show that the condition of service quality at the Sekip Community Health Center during the survey period still contained several attributes that were priorities for improvement, namely attributes in quadrant 1, including attributes 1, 6, 8, 9, 15, 17, namely supporting services such as prayer room, officers who try to get to know them, give greetings, complete information in brochures/media, officers who can provide information about services and there is a complaint center or customer service.*

***Keywords : Service Quality, Improvement Priorities, Health Services***

*Head of Management Department*



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.  
NIP. 198907112018031001

*Advisor*



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.  
NIP. 197205292006042001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN 13/24  
FAKULTAS EKONOMI 05/05

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

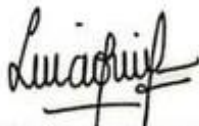
Nama : Felicia Irene Mitha Sidabutar  
NIM : 01011382025208  
Fakultas : Manajemen  
Bidang kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Sekip Kota Palembang  
dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tenses nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembaran abstrak.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing Skripsi



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.

NIP. 198907112018031001



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si.

NIP. 197205292006042001

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Felicia Irene Mitha Sidabutar  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 06 September 2002  
Agama : Katolik  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah (Orang Tua) : Jln Pelita Sekip Ujung Palembang  
Alamat E-mail : [feliciairenemthaa@yahoo.com](mailto:feliciairenemthaa@yahoo.com)

### **Pendidikan Formal :**

- Sekolah Dasar : SD Baptis Palembang
- Sekolah Menengah Pertama : SMP Xaverius 1 Palembang
- Sekolah Menengah Atas : SMA Xaverius 1 Palembang

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3. Faktor-Faktor Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2. GAP Pada Metode SERVQUAL.....	23
2.3. Importance Performance Analysis (IPA) .....	26
2.4. Penelitian Terdahulu.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	42
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2.1. Data Primer .....	42
3.2.2. Data Sekunder .....	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1. Survey .....	43
3.3.2. Instrumen Penelitian .....	43
3.4. Populasi dan Sampel .....	44
3.4.1. Populasi.....	44
3.4.2. Sampel.....	44
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.5.1. Uji Validitas .....	45

3.5.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.6	Teknik Analisis.....	47
3.6.1	Perhitungan Gap Harapan dan Kenyataan .....	47
3.6.2	Perhitungan Importance Performance Analysis.....	48
3.7	Skala Pengukuran .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	52
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	52
4.1.2	Berdasarkan Usia Responden.....	53
4.1.3	Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pasien.....	53
4.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	54
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.3	Metode <i>Service Quality</i> .....	57
4.3.1	Identifikasi Dimensi Pelayanan .....	57
4.3.2	Menghitung Skor Harapan dan Skor Persepsi Layanan.....	63
4.3.3	Menghitung Nilai Gap .....	63
4.4	Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	66
4.5	Analisis Diagram Kartesius .....	68
4.6	Implikasi Pelaksanaan Upaya Perbaikan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>81</b>
5.1	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>81</b>
5.2	<b>Saran.....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Data Pengunjung Pasien Puskesmas Tahun 2023.....	3
Gambar 3.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (Martilla and James 1977) .....	49
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Gambar 4.3 Data Frekuensi Kunjungan Pasien.....	54
Gambar 4.4 Hasil Diagram Kartesius.....	68



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 <i>Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL</i> .....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepentingan Atribut (IPA).....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kenyataan.....	56
Tabel 4.3 Identifikasi Dimensi Pelayanan.....	57
Tabel 4.4 Perhitungan <i>Gap</i> Harapan dan Kenyataan.....	64
Tabel 4.5 Hasil Importance Performance Analysis.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	87
Lampiran 2 Output SPSS Uji Validitas .....	92
Lampiran 3 Output SPSS Uji Reliabel .....	103
Lampiran 4 GAP dan API.....	105
Lampiran 5 Nilai Z .....	107

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Memastikan bahwa semua pasien mendapatkan standar perawatan setinggi mungkin merupakan tanggung jawab puskesmas. Usaha peningkatan kesehatan yang bersifat eksploratif, bertingkat, serta selaras diadakan dalam upaya menuju keberhasilan pelayanan kesehatan. Puskesmas berfungsi sebagai pusat inisiatif yang berhubungan dengan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat, dan dasar untuk memberikan perawatan kesehatan esensial. Agar masyarakat secara keseluruhan dapat mewujudkan potensi penuhnya, diperlukan akses ke layanan kesehatan berkualitas tinggi, dan Puskesmas bertugas mengamankan layanan tersebut, serta mempraktikkannya.

Pemberian layanan kesehatan adalah usaha untuk merawat dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah serta menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik secara individu maupun dalam konteks organisasi (Kartika 2023). Puskesmas dijelaskan sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat awal yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu secara berkelanjutan kepada penduduk yang tinggal di wilayah kerjanya. Ini merupakan fondasi utama pemngunan kesehatan dan merangsang partisipasi aktif masyarakat dalam upaya kesehatan.

Jika kita mempertimbangkan Puskesmas dalam kaitannya dengan masalah kualitas pelayanan kesehatan dasar, kita melihat bahwa Puskesmas memiliki

tanggung jawab untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut bagi masyarakat luas. Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada seberapa baik Puskesmas memenuhi kebutuhan pasien mereka dan seberapa baik kebutuhan tersebut terpenuhi secara keseluruhan.

Masyarakat sangat memerlukan aksesibilitas dan keterjangkauan dalam pelayanan kesehatan, sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Undang-Undang Kesehatan tahun 1992. Usaha penyembuhan, usaha pencegahan penyakit, usaha penyembuhan penyakit, usaha pemulihan keadaan seperti keadaan semula merupakan kegiatan yang ada dalam pelayanan kesehatan puskesmas. Layanan kesehatan masyarakat fokus pada pencegahan penyakit, promosi kesehatan, dan kesehatan masyarakat, sedangkan perawatan kesehatan individu diarahkan pada pengobatan dan pemulihan orang-orang tertentu dan keluarga mereka.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan mereka (kepuasan konsumen), melalui pemberian pelayanan yang efektif oleh penyedia pelayanan yang memuaskan harapan dan kebutuhan mereka (kepuasan penyedia layanan), di dalam institusi pelayanan yang dijalankan secara efisien (kepuasan institusional) (Khesia 2023). Salah satu tanda kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan puskesmas yang dilakukan. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sebuah perusahaan harus terlebih dahulu memahami bagaimana perasaan pelanggannya terhadap produk atau jasa yang dijualnya (Handriati, Sunaryo, and Helia 2015). Pasien akan menganggap puskesmas telah melakukan pekerjaan profesional dalam memenuhi kewajiban pelayanannya jika kualitas pelayanan yang mereka dapatkan memenuhi

atau melebihi harapan mereka.

Masyarakat yang datang ke puskesmas juga setiap bulannya tidak menentu, terkadang pasien yang datang sangat banyak tetapi di bulan berikutnya bisa menjadi setengah dari bulan sebelumnya, hal ini tentunya dipengaruhi oleh banyak faktor yang perlu dianalisis lagi lebih dalam. Data pasien puskesmas tahun 2023 juga dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

No	Tanggal	PBI / Jamkesmas	Non PBI		Bayar / Umum	Total
			Askes	Mandiri		
1	Januari	2003	592	1186	743	4524
2	Februari	1984	534	1102	734	4354
3	Maret	1976	553	1273	1026	4828
4	April	1396	390	798	378	2962
5	Mei	1969	549	1160	458	4136
6	Juni	1683	391	958	312	3344
7	Juli	2224	453	1105	353	4135
8	Agustus	2190	426	631	665	3912
9	September	2685	927	1944	599	6155
10	Oktober	2354	772	1204	632	4962
11	November	2215	845	1153	378	4591
12	Desember	2280	852	1178	279	4589
Jumlah		20464	5587	11361	6557	43969

**Gambar 1.1 Data Pengunjung Pasien Puskesmas Tahun 2023**

Gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu Puskesmas Sekip merupakan unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu memperluas jangkauan kesehatan dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang nantinya dipertanggungjawabkan kepada Dinas Kesehatan dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil serta jenis dan kompetensi pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan tenaga dan sarana yang tersedia. Puskesmas Sekip awalnya berdiri pada tahun 1962 yang masih merupakan KIA, berlokasi di Jl. Madang RT 39. Tahun 1983 barulah menjadi Puskesmas Induk. ekarang Puskesmas Sekip sudah menjadi Puskesmas Terakreditasi Madya sejak Bulan Desember 2017.

Berkembang dengan memiliki 3 Pustu antara lain : Pustu Kebon Semai (berdiri tahun 1983), Pustu IAIN (berdiri tahun 1985), dan Pustu Cambai Agung (berdiri tahun 1993). Pada tahun 2003, Puskesmas Sekip pun dipercaya sebagai Puskesmas Swakelola berdasarkan SK Walikota No 22 Tahun 2003 dan sejak tahun 2011 berubah menjadi puskesmas BLUD bertahap sedangkan pada tahun 2014 menjadi puskesmas BLUD penuh.

Untuk melancarkan pelaksanaan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, puskesmas pembantu merupakan bagian utama dalam jaringan pelayanan puskesmas. Puskesmas Sekip merupakan salah satu puskesmas Induk di wilayah Kecamatan Kemuning dengan 3 Puskesmas Pembantu di setiap kelurahan, yaitu : Pustu Kebon Semai, Pustu IAIN, dan Pustu Cambai Agung. Puskesmas Sekip meliputi 3 kelurahan sebagai wilayah kerja, yaitu: Kelurahan Pahlawan, Kelurahan Sekip Jaya, Kelurahan Dua-Puluh Ilir Dua. Disamping itu untuk memperluas jangkauan pelayanan kesehatan, Puskesmas Sekip dilengkapi dengan 1 Puskesmas Keliling dan 28 Posyandu Balita dan 7 Posyandu Lansia.

Setiap upaya kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan program yang sudah dibuat oleh Puskesmas Sekip. Sasaran pelayanan di Puskesmas Sekip adalah masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di wilayah Kelurahan Pahlawan dan sekitarnya dan Pasien yang datang di Puskesmas pembantu terlayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Setiap upaya kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan program yang sudah dibuat oleh Puskesmas Sekip.

Sasaran pelayanan di Puskesmas Sekip adalah masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan di wilayah Kecamatan Kemuning dan sekitarnya

dan Pasien yang datang di Puskesmas pembantu terlayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Hanya mereka yang memenuhi syarat sebagai pasien rawat jalan yang dirawat di Puskesmas, setelah mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan, orang-orang ini bebas untuk kembali ke rumah setelahnya.

Pemeriksaan umum, pemeriksaan anak, dan KB hanyalah sebagian dari pelayanan rawat jalan yang ditawarkan di Pustu (puskesmas) (suntik, pil, kondom, IUD, implan). Seiring dengan kemajuan ilmu kesehatan, inovasi teknologi, dan perubahan kehidupan sosial-ekonomi masyarakat, Pustu memiliki tanggung jawab untuk secara terus-menerus meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dan terjangkau oleh masyarakat, dengan tujuan mencapai tingkat kesehatan seoptimal mungkin.

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kesempurnaan yang diinginkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi preferensi pasien. Dalam pengaturan puskesmas saat ini, survei pasien di Ruang Pemeriksaan Umum Pustu (Sub-Puskesmas) secara rutin dilakukan untuk mengukur kepuasan populasi pasien Pustu (Puskesmas Pembantu). Meskipun demikian, bukti empiris menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Sekip masih menemui beberapa kesenjangan dalam perawatan.

Kesenjangan tersebut dirasakan dari segi kurang tercapainya kepuasan pelayanan seperti kondisi puskesmas yang belum cukup bersih dan steril, jam buka-tutup yang tidak tepat waktu, waktu tunggu pasien rawat jalan yang relatif lama, petugas medis/non medis yang kurang ramah terhadap pasien, dan lain sebagainya. Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas Sekip harus memberikan kualitas

pelayanan yang tinggi agar pasien tidak merasa dikecewakan. Tuntutan pasien harus dipenuhi sebelum beralih ke kesan pasien tentang kualitas perawatan yang mereka terima. Hal tersebut perlu dilakukan karena keberhasilan Puskesmas Sekip sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality (Servqual)* dan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Puskesmas Sekip sebagai metode dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas. Model *Servqual* mengidentifikasi layanan yang diantisipasi dan layanan yang dirasakan sebagai dua penentu utama kualitas pelayanan. Metode *Servqual*, peneliti dapat mengukur seberapa banyak layanan Puskesmas tidak sesuai harapan pelanggan kami. *IPA* merupakan teknik untuk memetakan bagaimana berbagai atribut dari berbagai dimensi berhubungan satu sama lain dalam kaitannya dengan tingkat minat seseorang (Yola and Budianto 2016). (Christian 1984) mendefinisikan lima aspek *Servqual* (*tangible, responsiveness, dependability, assurance, dan empathy*) untuk digunakan dalam konteks penilaian kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dibangun melalui perbandingan dua faktor kunci, yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dari penyedia layanan. Jika kenyataan melebihi harapan pelanggan, maka layanan dianggap berkualitas, tetapi jika kenyataan kurang dari harapan pelanggan, maka layanan dianggap kurang berkualitas (Parasuraman, Zeithaml, and V. 1985). Ketika pasien merasakan kepuasan, hal tersebut secara tidak langsung akan membawa dampak positif bagi perusahaan jasa kesehatan. Loyalitas dari pelanggan terhadap instansi tertentu, menjaga kualitas pelayanan kesehatan menjadi sangat penting



untuk memastikan hubungan yang berkelanjutan dan kepercayaan yang tinggi dari para pasien (Fanny Meylita Sihaloho 2022).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa Puskesmas Sekip memiliki lokasi yang mudah dijangkau karena posisinya yang strategis, berada di tepi jalan utama yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sekitar, baik menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Peralatan pada Puskesmas Sekip bisa dikategorikan memadai karena sudah banyak alat kesehatan yang modern, maka hal ini sudah mencakup dimensi *Tangible* dimana Puskesmas mampu menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material secara baik. Dalam hal memberikan pelayanan yang akurat dan handal, Puskesmas Sekip memberikan layanan sesuai dengan janji, menyampaikan layanan dengan kejujuran sejak awal, dan mematuhi waktu yang telah dijanjikan, hal ini sesuai juga sudah mencakup dimensi *Reliability*.

Dalam hal menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan, memastikan bahwa pencatatan atau pengarsipan dilakukan dengan akurat dan tanpa adanya kesalahan, Puskesmas Sekip masih kurang karena proses digitalisasi masih belum sesuai dengan harapan pasien. Peralihan dari tradisional (mencatat secara manual) ke modern (menyimpan data pasien yang sudah terintegrasi dengan system komputer) belum terealisasi dengan baik, contohnya masih ada beberapa data pasien yang belum terinput pada system sehingga mereka harus menyebutkan ulang tanggal kunjungan atau riwayat penyakit mereka sebelumnya dan terkesan “*wasting time*”.

Realisasi dimensi *Responsiveness* pada Puskesmas Sekip berdasarkan

pendapat beberapa pasien dan pada studi lapangan sendiri mengungkap bahwa para karyawan belum sepenuhnya mampu membantu para pelanggan dalam memberikan respon permintaan mereka dan memberikan informasi kapan jasa bisa diberikan. Kondisi di lapangan memberikan fakta bahwa masih banyak pasien yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pertanyaan mereka dan cenderung tidak direspon secara cepat dan informatif. Puskesmas Sekip dalam hal menjaga kepercayaan dan keyakinan pelanggan pun belum sepenuhnya berjalan positif. Sehingga hal ini mendukung belum sesuainya Puskesmas Sekip dalam realisasi dimensi *Assurance*. Puskesmas Sekip juga mengusahakan kepuasan pasien dengan disediakan layanan konsultasi dan ruang tunggu yang nyaman, hal ini menjadi salah satu bukti pendukung terealisasinya dimensi *Emphaty* dengan baik.

Setiap orang yang berobat atau golongan yang melakukan pelayanan di Puskesmas Sekip Palembang dikenakan tarif atau biaya retribusi sesuai dengan Peraturan dan Undang-Undang yang telah ditetapkan. Pasien tanpa jaminan kesehatan akan dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Walikota Palembang No.74 Tahun 2014. Sementara itu, pasien yang memiliki jaminan kesehatan akan tunduk pada ketentuan sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan RI No.06 Tahun 2018 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Kesehatan No.52 Tahun 2016 mengenai Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

Setiap kunjungan mencakup pemeriksaan umum dan pemberian obat. Jika diperlukan tindakan medis, terapi, pemeriksaan diagnostik, atau layanan lainnya, biaya akan dibayar secara terpisah sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan untuk

setiap jenis pemeriksaan tersebut. Dengan adanya peraturan hukum tertulis mengenai besarnya biaya pelayanan, ini memberikan jaminan kepastian biaya dalam layanan Puskesmas.

Dengan mempertimbangkan fenomena tersebut dan menekankan pada pengkajian terhadap 5 dimensi *Service Quality*, peneliti bertujuan untuk melakukan analisis lebih lanjut dan mengidentifikasi akar masalah secara menyeluruh terkait atribut mana yang menjadi kelemahan pada Puskesmas Sekip. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi atribut mana yang menjadi keunggulan Puskesmas Sekip. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memilih judul penelitian: "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Sekip Kota Palembang dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)" sebagai langkah untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di Puskesmas Sekip, rumusan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari Puskesmas Sekip dan memberikan usulan perbaikan yang dapat membantu puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode *Servqual* akan digunakan untuk menilai persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, sementara *Importance Performance Analysis* (IPA) akan membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan untuk atribut pelayanan tertentu.

Berdasarkan hal di atas, diperlukan beberapa tujuan turunan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan di Puskesmas Sekip selama periode survey menggunakan kuesioner?
2. Apa saja indikator dalam dimensi kualitas pelayanan yang masih membutuhkan perbaikan di Puskesmas Sekip?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Sekip. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan beberapa tujuan turunan diantaranya:

1. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan di Puskesmas Sekip selama periode survey berlangsung
2. Menentukan indikator apa saja dalam dimensi kualitas pelayanan yang masih membutuhkan perbaikan di Puskesmas Sekip

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa bisnis, penulis, dan pembaca semua akan mendapatkan keuntungan dari studi ini.

1. Untuk Puskesmas

Diharapkan bahwa melalui aktivitas penelitian ini, instansi akan dapat menilai status layanannya, menentukan akar penyebab masalah apa pun, dan menerapkan solusi yang efektif. Sehingga aspek-aspek positif dari puskesmas dapat dipertahankan dan kemungkinan kesulitan di masa depan dapat dimitigasi.

## 2. Untuk penulis

Melalui penelitian ini, penulis berupaya mengaplikasikan pengetahuan Manajemen yang diperoleh selama perkuliahan dalam pemecahan permasalahan dunia nyata. Penelitian ini akan memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang lingkungan kerja, khususnya dalam konteks pentingnya *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah di lingkungan pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan solusi yang efektif dan efisien bagi Puskesmas Sekip dan sejenisnya.

## 3. Untuk pembaca

Dengan adanya penelitian ini, pembaca bisa mendapatkan pengetahuan mengenai penerapan metodologi *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan model *Service Quality* (*Servqual*) pada permasalahan di perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barry Render &, Jay Heizer. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*.
- Budiarti, Retno, And Asima Manurung. 2021. "Metode Ipa Sebagai Analisis Kepuasan Penggunaan Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Faskes Di Lubuk Pakam." : 32–40.
- Christian, Grönroos. 1984. 18 *European Journal Of Marketing A Service Quality Model And Its Marketing Implications*.
- Darmin Et Al. 2022. "Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode Important Performance Analysis (Ipa) Di Rsud Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow." *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 12(1): 66–76.
- Fanny Meylita Sihaloho. 2022. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan." *Correspondencias & Análisis* (15018): 1–23.
- Febriyana, Dini Ria. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pahlawan."
- Fitzsimmons, James A., And Mona J. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, Seventh Edition*.
- Handriati, Annisa Azzahra, Sunaryo Sunaryo, And Vembri Noor Helia. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi." *Teknoin* 21(4).
- Hidayat, E, H Wibowo 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode

- Importance Performance Analysis (Ipa).” , *Teknologi, Dan Sains* 5: 25–28.  
[Http://Www.Ejurnalmalahayati.Ac.Id/Index.Php/Teknologi/Article/View/3982](http://Www.Ejurnalmalahayati.Ac.Id/Index.Php/Teknologi/Article/View/3982).
- Kartika, Agustin Mega. 2023. “Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Paal V Kota Baru Jambi.” : 282.
- Khesia, Ida Hayu Dwimawanti. 2023. “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.” : 282.
- Manurung, Awi Juni, Pepy Anggela, And Tri Wahyudi. 2022. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa).” *Integrate: Industrial Engineering And Management System* 6(2): 8–15.  
[Https://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/Jtinuntan/Issue/View/1913](https://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/Jtinuntan/Issue/View/1913).
- Martilla, John A, and John C. James. 1977. “Importance-Performance Analysis.” *The Journal Of Marketing* 41(1): 77–79.
- Parasuraman, A., Ziethaml, And & Berry, L. V. 1985. “Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.” *Journal Of Retailing* 62(1): 12–40.
- Pirrie, Peter Mudie And Angela. 2006. *Services Marketing Management, Third Edition*.
- Ratnasari, Desi. 2020. “Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Perhentian Raja Di Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampa.” *Jurnal Ekonomi Uin Sskr* 21(1): 1–9.  
[Http://Journal.UmSurabaya.Ac.Id/Index.Php/Jkm/Article/View/2203%0ahttp](http://Journal.UmSurabaya.Ac.Id/Index.Php/Jkm/Article/View/2203%0ahttp)

://Mpoc.Org.My/Malaysian-Palm-Oil-Industry/.

Santi, Novi Arya Et Al. 2023. “Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023.” 4(September): 2300–2306.

Sari, Dian Cita Et Al. 2021. “Manajemen Pemasaran.” *Cv. Media Sains Indonesia* 1: 1–38. Www.Penerbit.Medsan.Co.Id.

Septiana, Nina Widowati. 2022. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang Oleh.” : 1–23.

Tambunan, Efridayanti. 2021. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu.” 10: 6.

Teddy, Chandra, And Novia Devy. 2019. “Analysis Of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Perfomance Analysis (Ipa) Method In ‘Jakarta’ Optical Pekanbaru.” *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen* 7(2): 125–39.

Titi, Sulistiyawati. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Bni Syariah Kantor Cabang Teluk Betung).” : 1–109.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. ———. 2011. “Service, Quality, Satisfaction.” 1: 86–94.

Tjiptono, Fandy, And Gregorius Chandra. 2016. “Service , Quality & Satisfaction.” (January 2016): 4–5.

Vanesa, Devina, Firman Firman, And Hendri Andi Mesta. 2020. “Analisis



Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa).” *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha* 2(1): 28.

Wahyudin, Nanang, Masriyatun Masriyatun, And Maya Yusnita. 2022. “Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi).” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 8(3): 891–99.

Warella. 2004. “Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik.” *Dialogue* 1(1): 85–107.

Yola, Melfa, And Duwi Budiarto. 2016. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa).” *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12(1): 301.