

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (STUDI KASUS :
UPT PUSKESMAS STABAT LAMA)**

Prameli Natalia Mahdalena Sinaga
NIM : 4183230017

ABSTRAK

Metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah model multi atribut yang berfungsi sebagai suatu metode untuk mengukur dan mengetahui kepuasan pelanggan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kepuasan pelayanan yang diterima oleh pelanggan serta memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Penggunaan metode IPA ini dilakukan di UPT Puskesmas Stabat Lama ialah untuk mengukur kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat (pasien). Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis ialah untuk memudahkan dalam pengidentifikasian atribut - atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing - masing. Terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan pada penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada penelitian ini terdapat 30 atribut valid yang ditanyakan kepada masyarakat yang menggunakan jasa UPT Puskesmas Stabat Lama. Hasil dalam penelitian ini berdasarkan analisis kuadran, sehingga diperoleh 2 atribut yang membutuhkan perhatian dan perbaikan lebih dari UPT Puskesmas Stabat Lama. Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon berfungsi untuk mengidentifikasi adanya perbedaan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Hasil dari Uji Wilcoxon Signed Rank disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang tinggi antara kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien yakni sebesar 6,292.

Kata kunci: Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, serta Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon