

INTISARI

Puskesmas dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut pada kesembuhan dari penyakit fisik, tetapi juga menyangkut pada kualitas kinerja pelayanannya (Henny Kaseger, 2021). Permasalahan kualitas kinerja pelayanan terjadi pada Puskesmas Semanggang, Kalimantan Tengah. Puskesmas Semanggang melakukan survei penilaian kualitas pada tahun 2020. Hasilnya 32,5% dari total kunjungan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 tingkat kepuasan 67,5% mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik.

Puskesmas Semanggang sering mendapat kritik perihal kinerja pelayanan sebab pelayanan yang diberikan sering kurang mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien, ditandai dengan adanya antrian yang lama, pelayanan kurang ramah dan responsivitas perawat kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas kinerja pelayanan Puskesmas Semanggang kepada pengguna layanan, serta menganalisis atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan Puskesmas Semanggang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* jenis *sampling insidental*. Sampel yang digunakan sebanyak 145 orang pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan Puskesmas Semanggang. Instrumen yang digunakan untuk dalam penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Data yang terkumpul dan lolos uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil pengujian menggunakan analisis IPA menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, kesopanan dan keramahan perawat dalam memberikan layanan pada pasien berada pada Kuadran I, sehingga menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan pada Puskesmas Semanggang.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kinerja Pelayanan, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Puskesmas are required to provide quality services not only regarding recovery from physical illness, but also regarding the quality of service performance (Henny Kaseger, 2021). The problem of service performance quality occurs at the Semanggang Health Center, Central Kalimantan. The Semanggang Health Center conducted a quality assessment survey in 2020. The result was that 32.5% of the total patient visits were dissatisfied with the services provided. According to the PAN RB Regulation No. 14 of 2017 a 67.5% satisfaction level indicates that the services provided are not good.

The Semanggang Health Center is often criticized for service performance because the services provided are often less able to meet the needs and expectations of patients, characterized by long queues, less friendly service and less responsiveness of nurses. This study aims to analyze the level of service performance of the Semanggang Health Center to service users, as well as to analyze the service attributes that need to be prioritized to improve the quality of the service performance of the Semanggang Health Center.

This type of research is descriptive research that uses a quantitative approach. The sampling technique used is non-probability sampling of incidental sampling. The samples used were 145 patients or their families who had used the services of the Semanggang Health Center. The instrument used in this research is a questionnaire that uses a Likert scale as a measurement scale. The data collected and passed the validity and reliability tests were then processed and analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The test results using IPA analysis show that the ease, speed, courtesy and friendliness of nurses in providing services to patients are in Quadrant I, so that it becomes a top priority that needs to be improved at the Semanggang Health Center.

Keywords: Service Quality, Service Performance, Importance Performance Analysis.