

ABSTRAK

Latar Belakang: Klinik sebagai penyedia pelayanan kesehatan primer harus mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan pasien dalam meningkatkan kepuasan terhadap mutu pelayanan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan yang didapatkan sama atau melebihi harapannya. Pelayanan pendaftaran di Klinik Barokah Surakarta belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien. Untuk itu penting diadakan survei kepuasan pasien guna tercapainya pelayanan yang lebih baik.

Tujuan: Mengetahui karakteristik pasien, tingkat kepuasan pasien, dan atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan *importance performance analysis* (IPA).

Metode: Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pendaftaran. Jumlah sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik *incidental sampling*. Pengambilan data menggunakan metode angket/kuesioner. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, *customer satisfaction index*, analisis kesenjangan, *importance performance analysis*.

Hasil: Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran adalah 85,29%. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah kebersihan di ruang tunggu, kecepatan dalam pelayanan, tidak membiarkan pasien menunggu dalam ketidakjelasan, serta memberikan salam dan bertanya keluhan kepada pasien.

Kesimpulan: Pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran. Kesenjangan bernilai negatif, sehingga pelayanan pendaftaran yang diberikan belum memenuhi harapan pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien, analisis kesenjangan, *importance performance analysis*.

ABSTRACT

Background: *Clinics as primary health care providers have to know what things are needed by patients in increasing satisfaction regarding service quality. The patient will feel satisfied if the service performance obtained is the same or exceeds their expectations. The registration service at Barokah Surakarta Clinic had never been conducted a patient satisfaction survey. Therefore, it is important to have a patient satisfaction survey to achieve better service.*

Objective: *To determine patient characteristics, patient satisfaction levels, and attributes that need to be improved based on importance performance analysis (IPA).*

Methods: *This research was conducted by using quantitative descriptive research and cross sectional design. The study population was all outpatients who received registration services. The number of samples is 100 respondents using incidental sampling technique. Retrieval of data using questionnaire / questionnaire method. Data analysis used descriptive statistics, customer satisfaction index, gap analysis, importance performance analysis.*

Result: *The level of patient satisfaction with the quality of service registration is 85.29%. The priority attributes for improvement are cleanliness in the waiting room, speed of service, not letting patients wait without clear information, and giving greetings and asking complaints to patients.*

Conclusion: *Patients are satisfied with the registration service. The gap is negative, so the registration services provided do not meet patient expectations.*

Keywords: *Patient satisfaction, gap analysis, importance performance analysis.*