UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus
pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)**
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan untuk menganalisis kinerja, tingkat kepentingan, serta posisi atribut kualitas pelayanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien RSUD Bagas Waras dengan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai variabel independen adalah fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini merupakan studi dengan pendekatan deskriptif dan eksplanatori kuantitatif yang menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang merupakan pasien dan/atau keluarga pasien rawat inap dan rawat jalan RSUD Bagas Waras. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan RSUD menurut pasien berada pada kategori baik dan pasien menganggap seluruh dimensi kualitas pelayanan RSUD sangat penting. Sementara itu, berdasarkan hasil analisis IPA, dimensi kualitas pelayanan RSUD yang dianggap penting sekaligus berkinerja baik adalah jaminan dan keandalan, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting, tetapi berkinerja kurang baik adalah daya tanggap. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, dimensi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien adalah daya tanggap dan fasilitas fisik.

Kata Kunci: *Importance-Performance Analysis,* kualitas pelayanan, kepuasan pasien, manajemen rumah sakit

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN METODE IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus
pada Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Klaten)**
RIZKYAJENG PRADNYA D, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of the health services quality towards patient satisfaction and to analyze the performance, the level of importance, and the position of health service quality attributes that are considered important by patients in Bagas Waras Regional Hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) method. Health service quality dimensions used as independent variables are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is a descriptive and quantitative explanatory study that using questionnaires as data collection instruments. The sample used in this study consist of 80 patients and/or families of inpatients and outpatients in Bagas Waras Regional Hospital. The sample acquired by purposive sampling method. The result of this study shows that the quality of hospital service performance according to patients is good and all dimensions of hospital service quality are considered to be very important. Meanwhile, based on the result of the Importance-Performance Analysis, the dimensions of service quality that are considered important and performing well at a time are assurance and reliability, while the dimension of service quality that is considered important, but underperforming is responsiveness. Based on the result of multiple regression analysis, the dimensions that positively and significantly influence towards patient satisfaction are responsiveness and tangible.

***Keywords*:** *Importance-Performance Analysis, service quality, patient satisfaction, hospital management*