

## INTISARI

Puskesmas di Kabupaten Sleman adalah penyelenggara pelayanan kesehatan dengan salah satu indikator kinerjanya ialah kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan, akan memuaskan pasien sesuai dengan persepsi setiap individu. Kepuasan tersebut bisa mengukur seberapa baik kinerja pelayanan kesehatan puskesmas di Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kabupaten Sleman dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Service Index* (CSI).

Pengambilan sampel penelitian ini memakai salah satu dari teknik *non random sampling* yaitu *accidental sampling* yang sesuai dengan konteks penelitian. Sampel diambil pada bulan Februari – Mei 2016 yang berjumlah 343 orang terdiri dari puskesmas Berbah (26 orang), puskesmas Depok I (86 orang), puskesmas Seyegan (56 orang), puskesmas Mlati I (57 orang), puskesmas Sleman (50 orang), puskesmas Gamping I (68 orang). Analisa dengan uji *gap* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap setiap pertanyaan, analisis uji Cartesian untuk mengetahui rerata dari tingkat kepuasan dan tingkat kinerja sehingga bisa diketahui pelayanan yang baik serta yang perlu perbaikan. Analisa *univariate* akan menghasilkan persentase pada variabel. Penilaian memakai *field coding* dari kuisioner yang telah di isi pasien.

Hasil pengukuran dari responden terhadap sepuluh atribut pertanyaan menunjukkan bahwa responden belum puas terhadap tingkat kualitas pelayanan puskesmas di Kabupaten Sleman khususnya atribut keamanan dengan gap -0,26. Analisa IPA menunjukkan atribut ketepatan waktu dengan nilai kinerja 3,66 dan nilai harapan 3,90 sehingga berada di kuadran I. Hal ini secara kinerja masih kurang baik sehingga menjadi prioritas pertama dalam perbaikan untuk menaikkan tingkat kepuasan pasien. Analisa CSI menunjukkan nilai 73,34% yang berarti pasien JKN menyatakan puas terhadap kinerja puskesmas di kabupaten Sleman. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas di kabupaten Sleman sehingga pihak puskesmas bisa mengevaluasi kinerjanya dalam pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Puskesmas.*

## ABSTRACT

Sleman Regency health centers are healthcare providers with one of the performance indicator is the service quality. With the service quality, will satisfy the patients according to perception of each individuals. This satisfaction can be measured health services in Sleman Regency health centers. This research aims to measure the level of service quality and patient satisfaction of participants national health insurance at Sleman Regency health centers with method of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Service Index (CSI).

The research sampling uses one of the non-random sampling technique that is accidental sampling which appropriate to the context of research. The samples has taken in February until May 2016 with totaling 343 peoples consist of health centers of Berbah (26 peoples), health centers of Depok I (86 peoples), health centers of Seyegan (56 peoples), health centers of Mlati I (57 peoples), health centers of Sleman (50 peoples), health centers of Gamping I (68 peoples). Gap analysis test to determine the level of patient satisfaction towards each question. Cartesian test analysis to determine the average level of satisfaction and performance so it can be known the best service and need improvement. Univariate analysis will result at variable percentages. Valuations use field coding from the questionnaire has been filled by patient.

The results of measurement from the respondents towards ten attributes of questions indicate that respondents have not satisfied with the level of service quality Sleman Regency health centers especially the gap of security attributes - 0.26. Analysis of IPA indicates timeliness attributes with the performance value of 3.66 and the expectation value of 3.90 so that is in first quadrant. The performance is still not good so that become first priority to improve and increase the level of patient satisfaction. Analysis of CSI indicates the value of 73.34%, which means patient of national health insurance have satisfied to the performance at Sleman Regency health centers. This research could be the reference to learn how the patient satisfaction towards Sleman Regency health centers services and the health centers will evaluate their performance of health services.

**Keywords:** Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Customer Satisfaction, Service Quality, Public Health Center