

MENGUKUR KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PUSKESMAS GALUR 1

Silla Yusyanti¹, Laili Rahmatul Ilmi², Kori Puspita Ningsih³

INTISARI

Latar Belakang : Puskesmas merupakan tempat upaya kesehatan yang meliputi *promotif* (promosi) dan *preventif* (pencegahan) dilaksanakan dengan fokus pelayanan masyarakat yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat luas tanpa menurunkan kualitas dan mutu pelayanan bagi setiap perorangan. *Importance Performance Analysis* (IPA) ialah merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur ataupun menanggapi suatu permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan, seperti mengukur kepuasan pasien.

Tujuan : Mengukur Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* Di Puskesmas Galur 1 Dengan Menggunakan 5 metode.

Metode : Peneliti ini memakai metode deskriptif kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Teknik penentuan sampel adalah *Simple Random Sampling* (SRS), dengan jumlah responden sebanyak 97 orang.

Hasil Penelitian : Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Galur 1 menunjukkan bahwa pada metode *Tangible* 77%, *Reliability* 77%, *Responsiveness* 76%, *Assurance* 80%, dan *Empathy* 78%. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa dari *diagram Cartesius* diketahui bahwa indikator pelayanan yang harus dipertahankan adalah indikator yang berada pada kuadrat II. Sedangkan indikator pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah indikator yang berada diposis kuadrat III. Untuk kuadrat I dan IV diindikator pelayanan sudah sangat baik.

Kesimpulan : Secara umum kepuasan pasien BPJS dalam pelayan kesehatan di Puskesmas Galur 1 menunjukkan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun untuk parkiran bisa di perluas agar cukup untuk pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, BPJS, *Importance Performance Analysis* (IPA)

¹Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**MEASURING BPJS PATIENT SATISFACTION USING THE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH AT PUBLIC HEALTH CENTER
GALUR 1**

Silla Yusyanti¹, Laili Rahmatul Ilmi², Kori Puspita Ningsih³

ABSTRACT

Background : Public health center is a place for health efforts which include promotive (promotion) and preventive (prevention) carried out with a focus on community services that improve the quality of public health services without reducing the quality and quality of service for each individual. Importance Performance Analysis (IPA) is a tool that can be used to measure or respond to a problem related to satisfaction, such as measuring patient satisfaction.

Objective : Measuring BPJS Patient Satisfaction Using the Importance Performance Analysis Approach at the Health Centers for Strain 1 Using 5 methods.

Method : This researcher uses a quantitative descriptive method with a cross-sectional method. The sampling technique is Simple Random Sampling (SRS), with a total of 97 respondents.

Results : Patient satisfaction in health services at the Galur 1 Health Center shows that the Tangible method is 77%, Reliability is 77%, Responsiveness is 76%, Assurance is 80%, and Empathy is 78%. The Importance Performance Analysis (IPA) shows that from the Cartesian diagram it is known that the service indicator that must be maintained is the indicator that is in square II. While the question indicators that must be increased are indicators that are in the third quadratic position. For squares I and IV, the service indicator is very good.

Conclusion : In general, BPJS patient satisfaction in health services at the Galur 1 Health Center shows satisfaction with the services provided. However, parking can be expanded so that it is sufficient for patients.

Keywords : Patient satisfaction, BPJS, Importance Performance Analysis (IPA)

¹Student Of Medical Record And Health Management Information Universitas Jenderal Achamd Yani Yogyakarta

²Lecturer Of Medical Record And Health Management Information Universitas Jenderal Achamd Yani Yogyakarta

³Lecturer Of Medical Record And Health Management Information Universitas Jenderal Achamd Yani Yogyakarta