

EVALUASI MUTU PELAYANAN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PURWODADI KABUPATEN PASURUAN

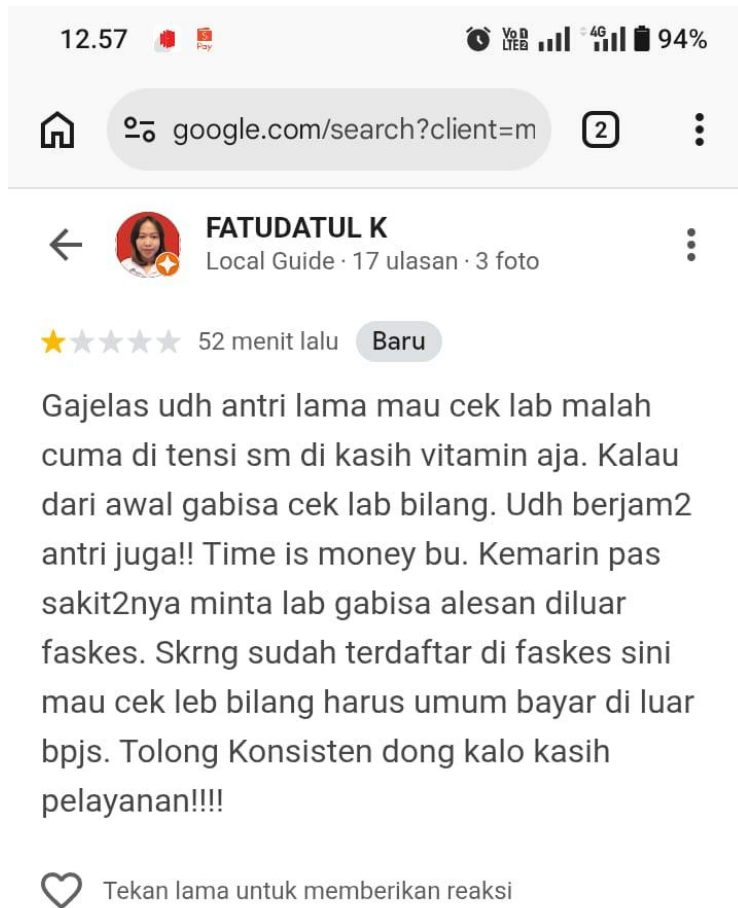
MUHAMMAD HANNAN MAHDIYYAH FITRI
NIM : 251336300026

Dosen Pembimbing
Dr. Umi Khoirun Nisak, S.KM. M.Epid

LATAR BELAKANG



ULASAN PASIEN DI GOOGLE REVIEW



Hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan

1. Pelayanan yang baik mohon di tingkatkan lagi
2. Pengadaan Wifi untuk pasien
3. Petugas rawat inap lebih ramah lagi
4. Jalan lantai turunan depan pintu utama UGD licin, harap di beri tambahan anti slipp
5. Kamar mandi kurang bersih dan bau pesing
6. Lantai UGD kotor bekas darah atau cairan pasien sebelumnya
7. Bau kotoran kucing
8. Depan ruangan TB licin kalau saat hujan
9. Kalau bisa diberi wastafel di ruang tunggu
10. Spesifikasi pelayanan laboratorium tidak konsisten

RUMUSAN MASALAH

- Bagaimana hasil evaluasi implemetasi Mutu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Purwodadi Kabupaten Pasuruan ?

TUJUAN PENELITIAN

A. Tujuan Umum :

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui evaluasi implementasi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan Performance Analysis (IPA)

B. Tujuan Khusus :

- Mengevaluasi implementasi berdasarkan tangible (bukti fisik)
- Mengevaluasi implementasi berdasarkan reliability (keandalan)
- Mengevaluasi implementasi berdasarkan responsiveness (daya tanggap)
- Mengevaluasi implementasi berdasarkan assurance (jaminan)
- Mengevaluasi implementasi berdasarkan empathy (empati)
- Mengevaluasi model servqual dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)

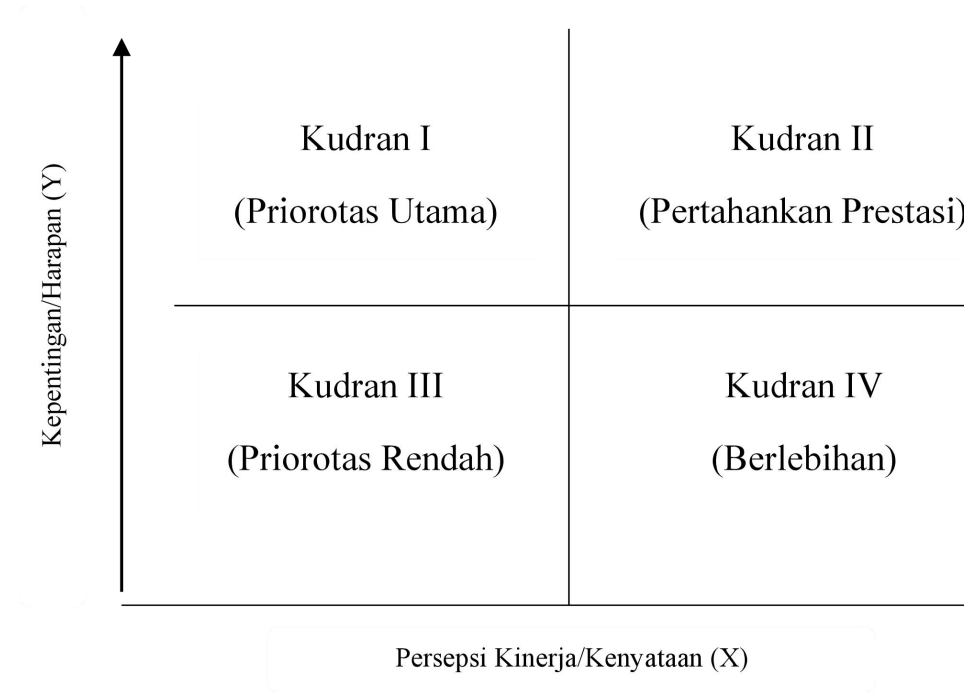
TIJAUAN PUSTAKA

- **DIMENSI MUTU PELAYANAN**

Dimensi mutu layanan merupakan aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Salah satu model yang paling banyak digunakan dalam mengukur mutu layanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. Menurut Parasuraman et al. (1988), terdapat lima dimensi utama dalam mengukur mutu layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy

- **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang perlu ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (Eriyanto, 2015). IPA merupakan teknik analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis



METODE PENELITIAN

- **JENIS PENELITIAN :**

Analisa Kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*

- **VARIABEL PENELITIAN :**

1. Variabel Independen

- Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang meliputi :

- a) Tangibles (Bukti Fisik)

- b) Reliability (Keandalan)

- c) Responsiveness (Daya Tanggap)

- d) Assurance (Jaminan)

- e) Emphati (Empati)

- *Importance Performance Analysis*

2. Variabel Dependen

Mutu pelayanan pasien rawat jalan / Kepuasan pasien



METODE PENELITIAN

- **POPULASI DAN SAMPEL :**

Total Populasi sebesar 42.453

Total Sampel menggunakan Rumus Slovin dengan margin error 5% didapatkan 396 Responden

- **TEKNIK PENGUMPULAN DATA :**

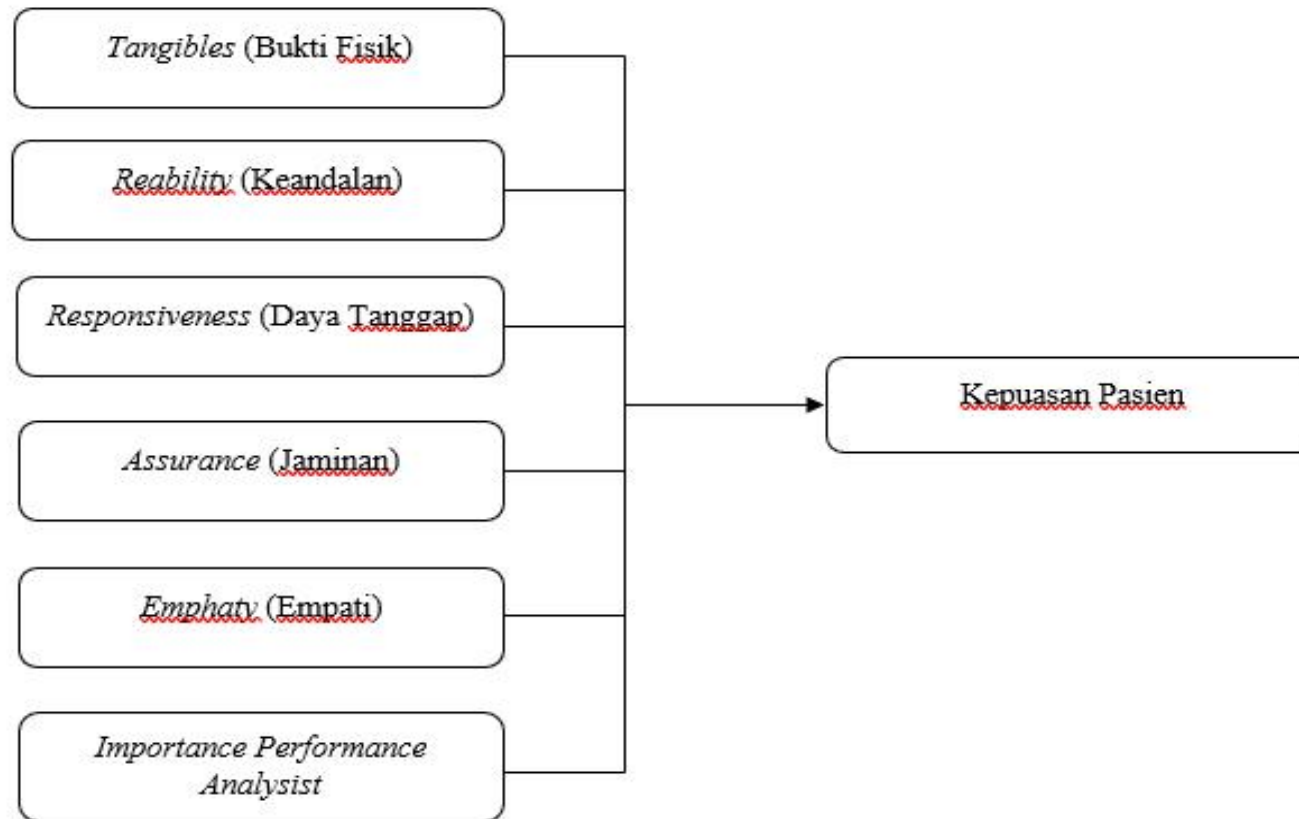
Menggunakan Kuesioner

- **TEKNIK ANALISIS DATA :**

- Analisis Univariat

- Analisis GAP SERVQUAL

KERANGKA KONSEP



HASIL DAN PEMBAHASAN

- Data Demografi

KARAKTERISTIK RESPONDEN	FREKUENSI	%
UMUR		
17-25	76	19,14
26-35	148	37,28
35-60	124	31,23
50-66	47	11,84
66-72	2	0,50
JENIS KELAMIN		
LAKI-LAKI	129	32,49
PEREMPUAN	268	67,51
PEKERJAAN		
BEKERJA	207	52,14
TIDAK BEKERJA	129	32,49
PELAJAR/MAHASISWA	61	15,37
PENDIDIKAN		
SD	67	16,88
SMP	89	22,42
SMA	217	54,66
SARJANA	24	6,05

Hasil Pengukuran Kuesioner

No	Pernyataan	Kepentingan	Kinerja	GAP
Tangible (Bukti Fisik)				
1	Bangunan Puskesmas Terlihat Bersih	4,70	4,30	-0,40
2	Kebersihan Toilet	4,52	4,06	-0,46
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	4,46	4,07	-0,39
4	Kerapian Penampilan Petugas	4,52	4,42	-0,10
Reability (Keandalan)				
5	Petugas Melayani dengan sepenuh hati	4,64	4,30	-0,34
6	Petugas segera tanggap membantu jika terjadi masalah pada pasien	4,50	4,26	-0,24
7	Petugas menjelaskan secara lengkap jenis penyakit, cara penanganan, dan cara penggunaan obat	4,52	4,26	-0,26
8	Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,40	4,24	-0,16
9	Petugas bersedia merespons keluhan pasien	4,58	4,28	-0,30

Responsiveness (Daya Tanggap)				
Petugas yang responsif dalam melayani pasien	4,48	4,22	-0,26	
petugas menerima dan melayani pasien dengan baik	4,60	4,30	-0,30	
Petugas bertindak dengan cepat dan tepat	4,53	4,36	-0,17	
Petugas melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur	4,58	4,28	-0,30	
Assurance (Jaminan)				
Dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam menentukan diagnosis pasien, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan percaya diri	4,58	4,26	-0,32	
Tenaga medis memiliki catatan rekam medis pasien	4,46	4,24	-0,22	
Tenaga medis sigap dan menghargai pasien	4,54	4,36	-0,18	
Dokter melayani dengan penuh keyakinan sehingga pasien merasa aman	4,64	4,36	-0,28	
Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	4,58	4,26	-0,32	

Hasil Pengukuran Kuesioner

Emphaty (Empati)				
19	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien	4,60	4,20	-0,40
20	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien	4,60	4,20	-0,40
21	Petugas mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi saat konsultasi	4,62	4,34	-0,28
22	Petugas bersikap sopan dan ramah	4,74	4,22	-0,52
Importance Performance Analysis (IPA)				
23	Pekerjaan dilakukan dengan benar sejak pertama kali memberikan pelayanan	4,60	4,42	-0,18
24	Hanya mengerjakan tugas yang ditugaskan	4,37	4,28	-0,09
25	Harga layanan relatif rendah untuk pasien umum	4,46	4,24	-0,22
26	Tersedia layanan antar jemput pasien	4,37	4,07	-0,30
27	Mengirim pemberitahuan terkait perawatan	4,48	4,14	-0,34
28	Lokasi dekat dari rumah	4,40	4,12	-0,28

Perhitungan Rumus Baterfield

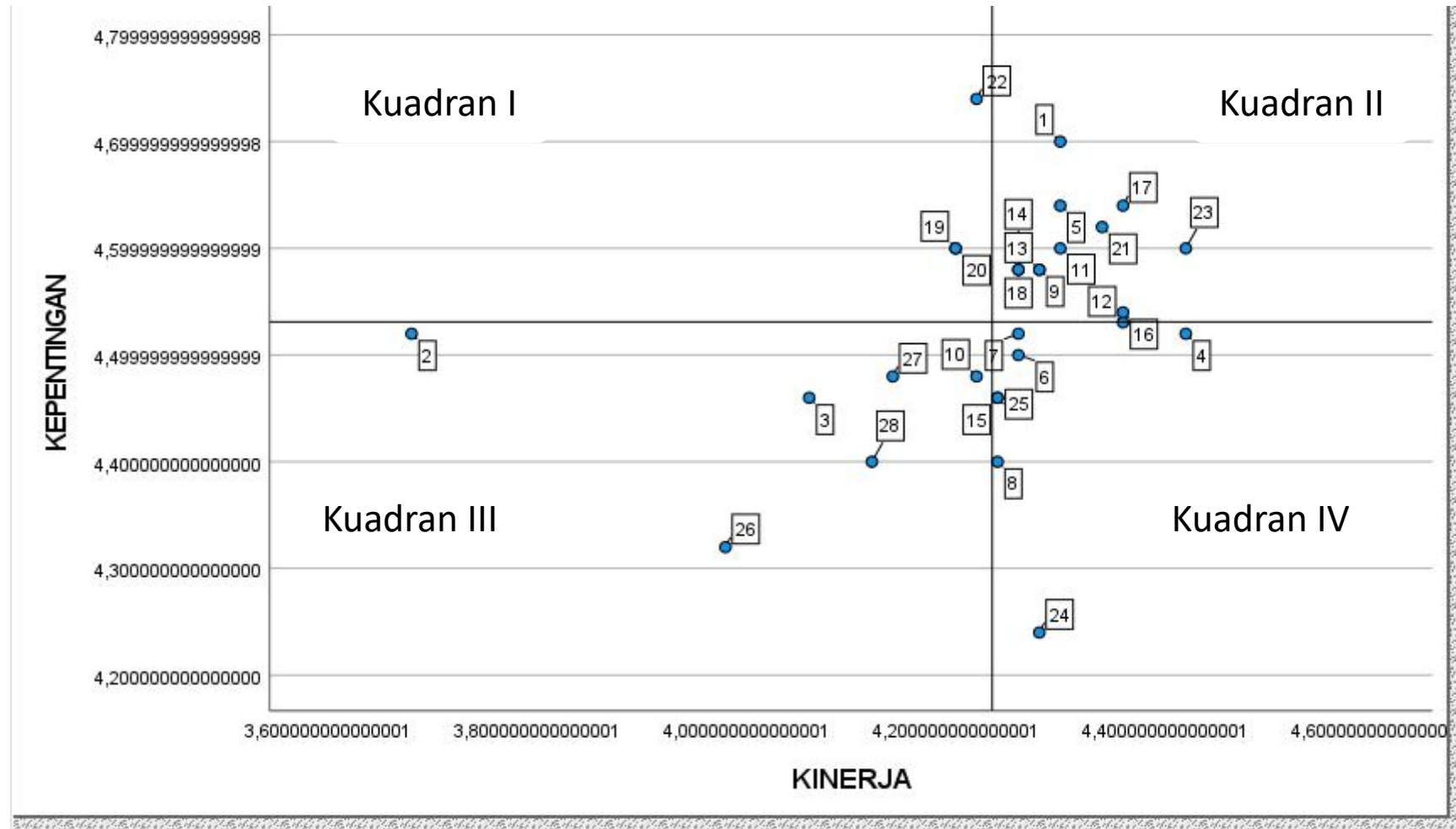
	Dimensi	Kepentingan	Kinerja	Gap	Q=K/H
	Tangible	4,55	4,21	-0,33	0,92
	Realiability	4,52	4,26	-0,26	0,94
	Responsiveness	4,54	4,29	-0,25	0,94
	Assurance	4,56	4,29	-0,26	0,94
	Emphaty	4,64	4,24	-0,40	0,91
	IPA	4,44	4,21	-0,23	0,94

Berdasarkan tabel diketahui bahwa kinerja dan kepentingan memiliki gap negative pada seluruh dimensi pelayanan dan kualiatas pelayanan di Puskesmas Purwodadi pada rata rata nilai Q adalah $0,93 \leq 1$ hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pasien masih belum sepenuhnya memenuhi tingkat harapan pasien.

Pengolahan Data SPSS

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEPENTINGAN	28	4,2400000000000000	4,7400000000000000	4,531807580174927	,108492855056319
KINERJA	28	3,6800000000000000	4,4200000000000000	4,2350000000000000	,146122728731200
GAP	28	-,8399999999999999	,0400000000000000	-,296807580174927	,152370871612270
Valid N (listwise)	28				

Diagram Kartesius



Implementasi IPA

Kuadran I

Kode	Atribut
E19	Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien
E20	Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien
E22	Petugas bersikap sopan dan ramah

Kuadran II

Kode	Atribut
T1	Bangunan Puskesmas Terlihat Bersih
R5	Petugas Melayani dengan sepenuh hati
R9	Petugas bersedia merespons keluhan pasien
D11	petugas menerima dan melayani pasien dengan baik
D12	Petugas bertindak dengan cepat dan tepat
D13	Petugas melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur
A14	Dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam menentukan diagnosis pasien, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan percaya diri
A17	Dokter melayani dengan penuh keyakinan sehingga pasien merasa aman
A18	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien
E21	Petugas mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi saat konsultasi

Kuadran III

Kode	Atribut
T2	Kebersihan Toilet
T3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana
D10	Petugas yang responsif dalam melayani pasien
A15	Tenaga medis memiliki catatan rekam medis pasien
I26	Tersedia layanan antar jemput pasien
I27	Mengirim pemberitahuan terkait perawatan
128	Lokasi dekat dari rumah

Kuadran IV

Kode	Atribut
T4	Kerapian Penampilan Petugas
R6	Petugas segera tanggap membantu jika terjadi masalah pada pasien
R7	Petugas menjelaskan secara lengkap jenis penyakit, cara penanganan, dan cara penggunaan obat
R8	Petugas memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
A16	Tenaga medis sigap dan menghargai pasien
I24	Hanya mengerjakan tugas yang ditugaskan
I25	Harga layanan relatif rendah untuk pasien umum

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan gap didapatkan dimensi *tangible* bernilai gap -0,33, dimensi *reliability* bernilai gap -0,26, dimensi *responsiveness* bernilai gap -0,25 dimensi *assurance* bernilai gap -0,26, dimensi *emphaty* bernilai gap – 0,40 dan dimensi IPA bernilai gap -0,23. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Purwodadi masih belum puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.
2. Berdasarkan analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA), didapatkan sebanyak tiga atribut yang masuk kedalam Kuadran I dimana menjadi prioritas utama (*concrete here*) untuk dilakukan perbaikan, ketiga atribut tersebut yaitu :
 - a. Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien
 - b. Petugas memberikan perhatian penuh kepada pasien
 - c. Petugas bersikap sopan dan ramah

Saran

1. Pihak Puskesmas Purwodadi sebaiknya memprioritaskan atribut- atribut yang masuk kedalam Kuadran I diagram kartesius, dimana atribut yang termasuk kedalam dimensi *emphaty* masuk semua ke dalam Kuadran I. Pihak puskesmas agar segera melakukan perbaikan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama guna meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan menjadi lebih baik
2. Hasil dari penelitian dapat menjadi masukan dan diterima dengan baik oleh pihak institusi Puskesmas Purwodadi serta menjadi bahan evaluasi agar mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat menjadi lebih baik lagi
3. Implikasi perbaikan yang bisa diberikan dari setiap atribut yang masuk kedalam Kuadran I dengan cara meningkatkan kemampuan komunikasi petugas dengan pasien, penerapan pelayanan berorientasi pasien (*patient centered care*) serta pelatihan berkala mengenai pelayanan prima (*service excellent*) agar petugas mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

TERIMA KASIH



DIV MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO