

ABSTRAK

Kepuasan pasien salah satu indikator penting pada pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dengan integrasi metode *importance performance analysis* (IPA) dan metode kano di Puskesmas Tirtajaya. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tirtajaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasi dengan populasi periode Maret-Mei 2022, adapun sampel yang diambil menggunakan metode Slovin sebanyak 92 responden dengan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data terdiri uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode kano. Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa terdapat 14 atribut yang perlu dipertahankan dan 16 atribut yang perlu ditingkatkan. Hasil uji t disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tirtajaya, dimana hasil uji t_{hitung} yang diperoleh sebesar 9,245 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,99 yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan. Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,698 menunjukkan 69,8% variabel yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 30,2% variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : integrasi *importance performance analysis*, kano, kepuasan pasien, kualitas pelayanan.



ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators in health services which is part of the patient's assessment of the quality of health services. The objective of the study is to find out what attributes need to be improved and improved by integrating the importance performance analysis (IPA) method and the canoe method at Tirtajaya Health Center. The study was to determine the significant effect of patient satisfaction on the quality of service at the Tirtajaya Health Center. This study used a quantitative correlation approach with the population for March-May 2022, while the sample taken using the Slovin method was 92 respondents using purposive sampling. Data collection techniques used questionnaires. Data analysis consisted of validity, reliability, classical assumption test, hypothesis testing, and integration of Importance Performance Analysis (IPA) and canoe methods. The results of research data processing showed that there were 14 attributes that needed to be maintained and 16 attributes that needed to be improved. The results of the t-test concluded that the satisfaction variable had a positive and significant effect on the quality of service at the Tirtajaya Health Center, where the t_{count} test results obtained were 9.245 while the t_{table} value was 1.99 which indicates that $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ so that it can be said to have a significant effect. The coefficient of determination R^2 is 0.698, indicating 69.8% of variables that were influenced by patient satisfaction with service quality, while the remaining 30.2% are other variables not examined by researchers.

Keywords: integration of importance performance analysis, canoeing, patient satisfaction, service quality.

