



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN POTENSIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE (PGCV) DI PUSKESMAS XYZ**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi*

Disusun Oleh:

HANIFAH
NIM: 12050220509



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)* DI PUSKESMAS BUKIT KAPUR

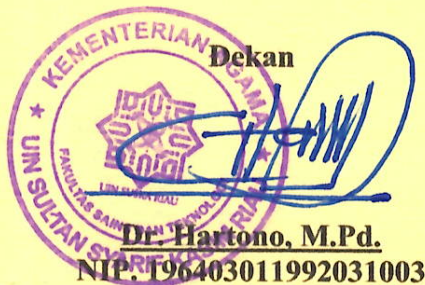
TUGAS AKHIR

Oleh :

HANIFAH
12050220509

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 07 November 2024

Pekanbaru, 07 November 2024
Mengesahkan

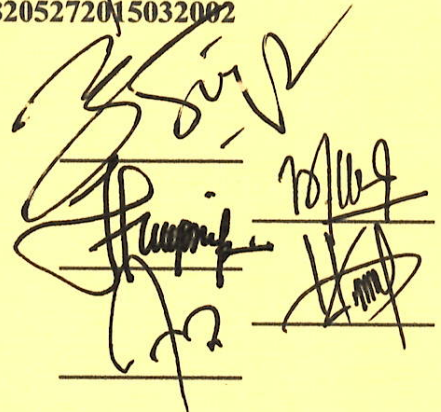

Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi


Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

DEWAN PENGUJI

Ketua : Muhammad Nur, S.T., M.Si.
Sekretaris I : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
Sekretaris II : Harpito, S.T., M.T.
Anggota I : Misra Hartati, S.T., M.T.
Anggota II : Nofirza, S.T., M.Sc.



LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER
VALUE* (PGCV) DI PUSKESMAS BUKIT KAPUR**


TUGAS AKHIR

Oleh :

**HANIFAH
12050220509**

Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 07 November 2024

Pembimbing I



**Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
NIP.199012222019032015**

Pembimbing II



**Harpito, S.T., M.T.
NIP. 198205302015031001**

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002**

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk penyebutan sumbernya.

Pengadaan atau penerbitan Sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor Surat : 25/2024
Tanggal : 07 November 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanifah
Nim : 12050220509
Tempat/Tanggal Lahir: Dumai/ 08 Agustus 2002
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) di Puskesmas Bukit Kapur

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 07 November 2024
Yang membuat pernyataan,



Hanifah

NIM. 12050220509



LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)

No. 5722/JIUBJ-LPPM/X/2024


Dengan ini pengelola **Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi** dengan ISSN 2549-4236 (Online) dan ISSN 1411-8939 (Cetak) memberitahukan bahwa naskah anda dengan identitas:

Judul : **Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potensial Gain In Customer Value (PGCV) di Puskesmas XYZ**
 Penulis : **Hanifah¹, Fitriani Surayya Lubis², Harpito³, Misra Hartati⁴, Nofirza⁵**
 Institusi : **^{1,2,3,4,5}Teknik Industri, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**
 Correspondence Email : **fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id**

Telah memenuhi kriteria publikasi di **Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (JIUBJ)** dan dapat kami **Terima** sebagai bahan naskah untuk penerbitan jurnal pada **Volume 25 Nomor 1, Februari 2025**.

Untuk menghindari adanya duplikasi terbitan dan pelanggaran etika publikasi ilmiah terbitan berkala, kami berharap agar naskah/artikel tersebut tidak dikirimkan dan dipublikasikan ke penerbit/jurnal lain.

Demikian surat ini disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Jambi, 10 Oktober 2024
 Section Editor

R. Adisetiawan, SE, MM

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Potensial *Gain In Customer Value (PGCV)* di Puskesmas XYZ

Hanifah¹, Fitriani Surayya Lubis², Harpito³, Misra Hartati⁴, Nofirza⁵

Teknik Industri, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau^{1,2,3,4,5}

Email: 12050220509@students.uin-suska.ac.id¹, fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pasien di Puskesmas XYZ dan menentukan tingkat kepentingan yang berguna untuk mendapatkan prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan serta membuat usulan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Permasalahan pada penelitian ini adalah waktu untuk pemeriksaan dan konsultasi dengan dokter terlalu singkat karena banyaknya antrian, petugas kurang ramah dalam melayani pasien, informasi mengenai obat dan diagnosa penyakit dijelaskan oleh petugas kurang jelas disebabkan oleh pasien yang terburu-buru dan kurang membaca informasi yang sudah ada dan pasien menunggu terlalu lama untuk diperiksa lebih dari satu jam. Hasil perhitungan metode IPA dan PGCV menunjukkan bahwa atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu P6, P8, P14 dan P15. Rekomendasi untuk perbaikan menambah tenaga dokter, sinkronisasi jadwal antara pihak puskesmas dengan dokter yang bersangkutan, *reward* kepada petugas kesehatan dan memberikan sanksi berupa teguran bagi petugas yang tidak sopan dan ramah serta mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain in Customer Value*

Abstract

This study aims to analyze the quality of patient services at the XYZ Health Center and determine the level of importance that is useful for obtaining priorities for improving the quality of health services and making proposals for improving the quality of health services. The methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain in Customer Value (PGCV). The problems in this study are that the time for examination and consultation with doctors is too short due to the large number of queues, officers are less friendly in serving patients, information about drugs and diagnoses of diseases explained by officers is less clear due to patients who are in a hurry and do not read existing information and patients wait too long to be examined for more than an hour. The results of the calculation of the IPA and PGCV methods show that the attributes that need to be improved are P6, P8, P14 and P15. Recommendations for improvement are adding doctors, synchronizing schedules between the puskesmas and the doctors concerned, rewarding health workers and giving sanctions in the form of reprimands for officers who are not polite and friendly and reducing waiting times and delays in providing health services to patients.

Keywords: Quality, Service, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain in Customer Value*

PENDAHULUAN

Kesehatan sangat penting bagi kebutuhan dasar manusia. Jika seseorang dalam kondisi tidak sehat, maka tidak bisa memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga kesehatan

merupakan kunci utama untuk menjalankan kehidupan secara layak. Setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya

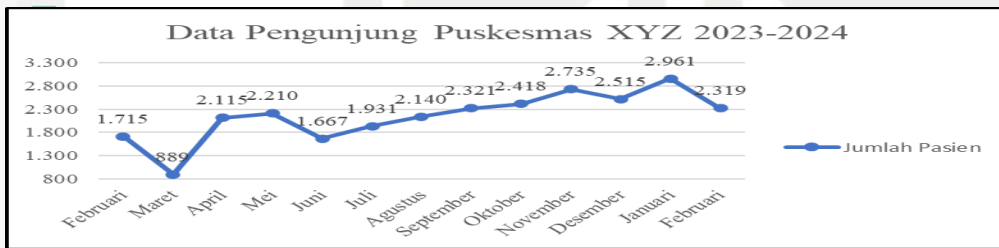
memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan merupakan tanggung jawab setiap warga negara.

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting terhadap kesehatan masyarakat yaitu puskesmas. Menurut peraturan Menteri Kesehatan no.43 tahun 2019, puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang diselenggarakan untuk upaya pemenuhan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

Pelayanan kesehatan diberikan kepada masyarakat harus optimal. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas kesehatan

dengan cara menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan penilaian baik atau buruknya kualitas kesehatan yang diterima pasien. Dalam penilaian tingkat kepuasan pasien terdapat lima dimensi penilaian yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dan berwujud (*tangible*) (Effendi dan Junita, 2020).

Puskesmas XYZ merupakan puskesmas yang terletak di Kota Dumai. Berikut adalah data pengunjung di XYZ dapat dilihat pada gambar 1 :



Gambar 1. Data Pengunjung Puskesmas XYZ (Sumber: Puskesmas XYZ, 2024)

Berdasarkan data pengunjung Puskesmas XYZ dari bulan Februari 2023-bulan Februari 2024 menunjukkan jumlah pengunjung mengalami peningkatan sehingga menuntut Puskesmas XYZ agar memberikan kinerja pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya maka dari itu pada tahun 2024, Puskesmas XYZ mengadakan kegiatan penanganan aduan atau keluhan dari pasien melalui kotak saran. Kotak saran berguna untuk melihat adanya keluhan atau

tidak terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan hasil dari kotak saran yang diambil selama dilakukannya observasi oleh peneliti dari bulan Januari sampai bulan Februari 2024 ada 14 orang yang mengisi kotak saran. Dari 14 orang tersebut terdapat 10 orang yang mengeluh tentang pelayanan puskesmas XYZ diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kotak Saran Puskesmas Bukit Kapur

No	Jumlah	Keluhan pasien
1.	2 orang	Terjadinya antrian sehingga waktu untuk konsultasi dengan dokter terlalu singkat
2.	2 orang	Petugas kurang ramah terhadap pasien
3.	2 orang	Penjelasan petugas terhadap pelayanan yang diberikan kurang jelas
4.	4 orang	Pasien menunggu terlalu lama untuk diperiksa

(Sumber: Puskesmas XYZ, 2024)

Berdasarkan Tabel 1 hasil dari kotak saran yaitu waktu untuk pemeriksaan dan konsultasi dengan dokter terlalu singkat karena banyaknya antrian, petugas kurang ramah dalam melayani pasien, informasi mengenai obat dan diagnosa penyakit dijelaskan oleh petugas kurang jelas disebabkan oleh pasien yang terburu-buru dan kurang membaca informasi yang sudah ada dan

pasien menunggu terlalu lama untuk diperiksa lebih dari satu jam. Dengan adanya permasalahan tersebut tindakan yang dilakukan Puskesmas XYZ yaitu dilakukannya evaluasi setiap 6 bulan sekali dengan cara melakukan *briefing* untuk menganalisis ketidakpuasan pasien untuk ditindak lebih lanjut yang dilakukan secara berkala.



Berdasarkan data pengunjung Puskesmas XYZ yang diperlihatkan pada gambar 1.1 pada bulan Januari dan Februari 2024 jumlah pasien 2.961 dan 2.319 orang. Namun, hanya 14 orang atau 0,53% yang mengisi kotak saran. Dengan demikian, pihak puskesmas belum bisa menyimpulkan atau mengambil keputusan apakah pasien sudah merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas XYZ. Selain itu, berdasarkan data BPS kota Dumai 2024 jumlah penduduk XYZ sebesar 55.642 orang. Jumlah penduduk tersebut hanya 4% penduduk yang berobat ke Puskesmas Bukit Kapur. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap pelayanan Puskesmas XYZ maka perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan pasien sehingga membantu Puskesmas XYZ dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.

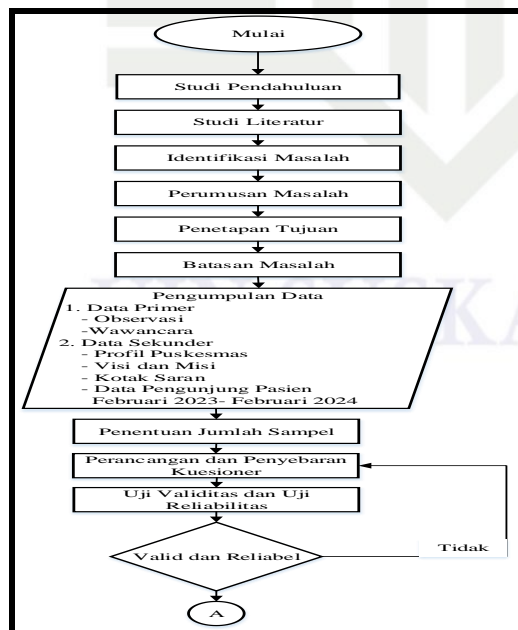
Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Peneliti memilih melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat mengetahui dimensi dan atribut kualitas yang perlu diperbaiki dengan menghitung tingkat kesesuaian dan diagram kartesius. Sedangkan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menyempurnakan atau melengkapi hasil analisis dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang masih belum cukup

merekomendasikan urutan perbaikan dimensi dan atribut kualitas yang menjadi prioritas utama. metode PGCV digunakan untuk mengurutkan indikator-indikator yang perlu perbaiki dengan memperhatikan nilai indeks PGCV (Ihzah dan Sulistyawati, 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti mengambil judul penelitian “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas XYZ Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV)”. Dengan menggunakan metode IPA dan PGCV dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan Puskesmas XYZ dengan mengidentifikasi kepuasan pasien dan metode ini dapat menentukan prioritas perbaikan serta alternatif solusi yang diperlukan dalam perbaikan kinerja pelayanan. Dengan menggunakan metode IPA dan PGCV dapat diharapkan kinerja pelayanan di Puskesmas XYZ dapat semakin baik dan bisa memuaskan pasien.

METODE

Metodologi penelitian berisi langkah-langkah yang harus dibuat sebelum melakukan penelitian, langkah-langkah tersebut digambarkan dalam bentuk *flowchart*. Adapun *flowchart* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



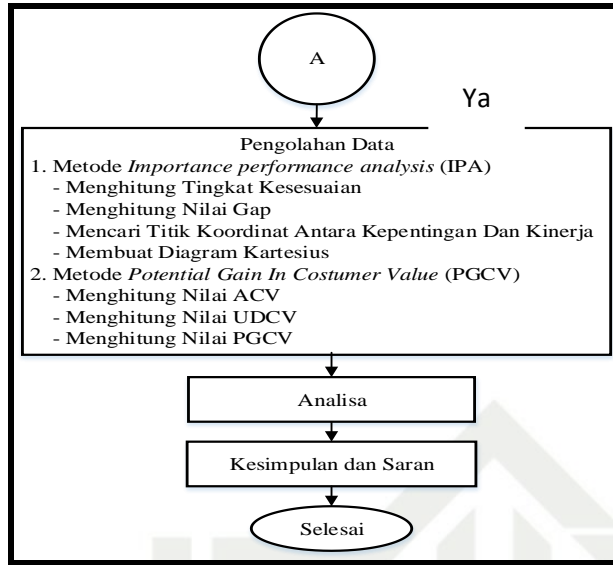
Gambar 2 Flowchart Metodologi Penelitian

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 3 Flowchart Metodologi Penelitian

Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan langkah awal dalam penelitian yang mana pada tahap ini mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian dengan cara melakukan observasi dan wawancara yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang ada di Puskesmas XYZ. Observasi dilakukan dengan datang secara langsung dan meminta izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas XYZ. Sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak Puskesmas untuk mengetahui penyebab pasien tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas XYZ melalui kotak saran.

Studi Literatur

Studi literatur berisikan teori-teori yang digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan solusi atau metode dari permasalahan yang sudah ditemukan dan juga sebagai pendukung untuk penelitian. Teori-teori yang digunakan berasal dari sumber buku dan jurnal yang berkaitan dengan analisis kepuasan pasien menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada tahapan penelitian bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada di Puskesmas XYZ sebelum menentukan rumusan masalah. Identifikasi masalah berguna untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan agar hasil penelitian yang didapatkan lebih terarah. Identifikasi permasalahan penelitian ini berfokus

pada satu permasalahan yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas XYZ.

Perumusan Masalah

Masalah perlu dirumuskan secara jelas untuk melakukan identifikasi terhadap faktor yang menjadi atribut pelayanan sehingga dapat diketahui kinerja tingkat pelayanan di Puskesmas XYZ. Perumusan masalah digunakan sebagai pedoman dalam penelitian agar tidak menyimpang dari permasalahan yang diidentifikasi dan lebih terfokus serta dapat diselesaikan dengan baik agar menemukan solusi yang tepat.

Penetapan Tujuan

Penetapan tujuan menentukan pencapaian pada penelitian ini. Tujuan penelitian disusun berdasarkan poin-poin yang akan dicapai dalam melakukan penelitian. Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pasien di Puskesmas XYZ, menentukan tingkat kepentingan yang berguna untuk mendapatkan prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas XYZ dan membuat usulan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas XYZ.

Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan sebagai pembatas dari permasalahan yang dibahas, dengan adanya batasan masalah penelitian akan lebih terarah sehingga pembahasan tidak akan lepas dari rumusan masalah yang telah ditetapkan.



Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal sebelum melakukan pengolahan data. Pengumpulan data dilakukan agar dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Data yang dibutuhkan di dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Berikut ini penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Observasi dilakukan ke tempat penelitian dan wawancara dilakukan dengan pihak puskesmas untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk pengolahan data.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada yaitu data yang didapatkan dari Puskesmas Bukit Kapur. Data sekunder yang dikumpulkan adalah profil Puskesmas XYZ, visi misi, data pengunjung pasien bulan Februari 2023-Februari 2024 dan kotak saran pasien.

Penentuan Jumlah Sampel

Dalam tahapan ini pengambilan sampel menggunakan cara *purposive sampling* dimana cara ini berguna untuk penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel berada di Puskesmas XYZ. Penentuan ukuran sampel di penelitian ini menggunakan penaksiran parameter proporsi p karena pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui. Pada penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Bernaoulli*:

$$n = \frac{(Z \times \alpha/2)^2 \times p \times q}{e^2}$$

Diketahui:

- n = jumlah sampel minimum
- Z = nilai standar distribusi normal
- α = tingkat signifikansi
- e = tingkat kesalahan
- P = probabilitas ditolak
- q = probabilitas diterima (1-p)

Pada penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian sebesar 5%, tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga Z sebesar 1,96, tingkat kesalahan sebesar 10%, dan untuk pendekatan nilai P dan q jika tidak diketahui maka

menggunakan 0,5. hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)^2 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan yang diperoleh, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 96,04 dibulatkan menjadi 97 responden.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan ketika data dari kuesioner sudah disebar, selanjutnya data tersebut diolah menggunakan *Software SPSS* untuk mendapatkan hasil valid atau tidak valid dan reliabel atau tidak reliabel. Jika data tidak valid atau tidak reliabel maka kuesioner harus disebar ulang atau menghilangkan variabel pada pernyataan agar responden mengerti dan data menjadi valid dan reliabel.

Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data yang diperlukan selanjutnya data tersebut diolah dengan metode yang telah ditentukan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Pengolahan data dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan sebelumnya dengan metode yang ada.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini digunakan sebagai penilaian kepentingan dan kinerja untuk mengetahui seberapa paham penyedia layanan memahami keinginan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Langkah-langkah dalam melakukan analisis *importance performance analysis* (IPA) adalah:

1. Melakukan perhitungan untuk mencari tingkat kesesuaian (TKi) dengan merujuk pada skor jawaban kuesioner yang dibedakan menjadi dua penilaian yaitu skor tingkat kepentingan dan skor tingkat kinerja. Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) selanjutnya mengambil keputusan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Terdapat tiga keputusan dari tingkat kesesuaian (TKi) adalah sebagai berikut:

- a. Nilai dari tingkat kesesuaian di atas 100% berarti dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan pelanggan.
- b. Nilai dari tingkat kesesuaian sama dengan 100% berarti dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan telah memuaskan pelanggan.
- c. Nilai dari tingkat kesesuaian kurang dari 100% berarti dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan pelanggan.

2. Mencari titik koordinat antara kepentingan dan kinerja dengan melakukan perhitungan skor rata-rata dari masing-masing atribut. Setelah itu, membuat diagram kartesius untuk menjelaskan nilai kepuasan dari masing-masing atribut pada nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Diagram kartesius terdapat empat kuadran yaitu:

- a. Kuadran A yaitu kuadran yang harus diprioritaskan karena tingkat kepentingannya tinggi akan tetapi kinerjanya rendah.
- b. Kuadran B yaitu kuadran yang harus dipertahankan prestasinya karena tingkat kepentingan telah sesuai dengan kinerja atau harapan yang dirasakan pelanggan.
- c. Kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan kepentingan yang tidak begitu diinginkan pelanggan dan kinerja yang biasa saja.
- d. Kuadran D merupakan kuadran yang menunjukkan kepentingan yang tidak begitu diinginkan pelanggan dan kinerja yang berlebihan.

Metode Potential Gain in Costumer Value (PGCV)

Setelah melakukan pengolahan data menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) selanjutnya yaitu mengintegrasikan hasil tersebut menggunakan metode *potential gain in costumer value* (PGCV). Langkah-langkah dalam menggunakan metode PGCV adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai *achieve customer value* (ACV) dengan cara mengalikan variabel *importance*

dengan variabel *performance*. Nilai ACV diperoleh dari pelanggan terhadap kinerja suatu atribut kualitas yang merupakan hasil perkalian akhir yang diperoleh dari suatu survei.

2. Mencari nilai *ultimately desire customer value* (UDCV) dengan mengalikan nilai *importance* dengan nilai *performance* maksimum dalam skala *likert* yang dipilih. Nilai UDCV merupakan nilai akhir yang diinginkan pelanggan.
3. Menentukan nilai indeks *potential gain in costumer value* (PGCV) dengan cara mengalikan nilai *achieve customer value* (ACV) dan nilai *ultimately desire customer value* (UDCV).

Apabila suatu item mendapatkan nilai indeks *potential gain in costumer value* (PGCV) terbesar maka item tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya kemudian menyusul item kedua dan seterusnya. Sehingga kita bisa melihat fasilitas atau atribut apa yang mendapatkan prioritas utama yang harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Analisa

Analisa dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan. Analisa menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan metode *potential gain in costumer value* (PGCV) dilakukan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ditemukan.

HASIL DAN ANALISA

Pengolahan Data

Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan 97 responden dengan r_{tabel} yaitu 0,1975. Hasil uji validitas dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji validitas data tingkat kinerja menggunakan bantuan *software* IBM SPSS *Statistics* 26 untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Uji Validitas Data Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja		
		r tabel	r hitung	Status
Tangible (Bukti Fisik)				
1	Penampilan petugas kesehatan yang rapi	0,1975	0,341	Valid
2	Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya	0,1975	0,295	Valid
3	Tidak adanya sampah yang berceceran di lingkungan sekitar puskesmas	0,1975	0,774	Valid
Reliability (Kehandalan)				
4	Jam buka pelayanan pendaftaran tepat waktu	0,1975	0,221	Valid
5	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	0,1975	0,300	Valid
6	Pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu	0,1975	0,819	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)				
7	Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien	0,1975	0,865	Valid
8	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama	0,1975	0,856	Valid
9	Dokter cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien	0,1975	0,603	Valid
10	Perawat menangani keluhan pasien dengan cepat sesuai dengan instruksi dokter	0,1975	0,772	Valid
Assurance (Jaminan)				
11	Petugas administrasi, perawat, dan dokter melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien	0,1975	0,814	Valid
12	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang informasi penyakit	0,1975	0,648	Valid
13	Dokter menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang informasi penyakit	0,1975	0,752	Valid
Emphaty (Empati)				
14	Petugas Kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	0,1975	0,834	Valid
15	Petugas Kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah	0,1975	0,311	Valid
16	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	0,1975	0,854	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Perhitungan uji validitas tingkat pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada kepentingan menggunakan bantuan *software* Tabel 3. IBM SPSS *Statistics* 26 untuk setiap butir

Tabel 3. Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan		
		R tabel	R hitung	Status
Tangible (Bukti Fisik)				
1	Penampilan petugas kesehatan yang rapi	0,1975	0,533	Valid
2	Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya	0,1975	0,224	Valid
3	Tidak adanya sampah yang berceceran di lingkungan sekitar puskesmas	0,1975	0,252	Valid
Reliability (Kehandalan)				
4	Jam buka pelayanan pendaftaran tepat waktu	0,1975	0,446	Valid
5	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	0,1975	0,580	Valid



Reliability (Kehandalan)

6	Pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu	0,1975	0,550	Valid
---	---	--------	-------	-------

Responsiveness (Daya Tanggap)

7	Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien	0,1975	0,815	Valid
8	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama	0,1975	0,597	Valid
9	Dokter cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien	0,1975	0,731	Valid
10	Perawat menangani keluhan pasien dengan cepat sesuai dengan instruksi dokter	0,1975	0,835	Valid

Assurance (Jaminan)

11	Petugas administrasi, perawat, dan dokter melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien	0,1975	0,681	Valid
12	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang informasi penyakit	0,1975	0,661	Valid
13	Dokter menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang informasi penyakit	0,1975	0,842	Valid
14	Petugas Kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	0,1975	0,470	Valid

Emphaty (Empati)

15	Petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah	0,1975	0,277	Valid
16	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	0,1975	0,782	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas data tingkat

kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 26* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Data Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

	Cronbach's Alpha	N of Items
Tingkat Kinerja	0,904	16
Tingkat Kepentingan	0,865	16

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas data tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada tabel 4 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* > 0,6 sehingga dikatakan reliabel.

penilaian kepentingan. Berikut ini perhitungan tingkat kesesuaian pernyataan 1:

$$TK_i = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{302}{317} \times 100\%$$

$$= 95\%$$

Rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kesesuaian untuk setiap pernyataan dapat dilihat pada Tabel 5 adalah sebagai berikut:

Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat Kesesuaian (TKi)

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menilai kualitas kinerja layanan di puskesmas. pengukuran ini mengacu pada skor jawaban kuesioner yang dibedakan menjadi dua bagian penilaian. Penilaian pertama terkait dengan kinerja yang dirasakan dan penilaian kedua yaitu

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta Dilindungi Undang-undang. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Universitas Suska Riau. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Universitas Suska Riau. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Universitas Suska Riau. Penyalinan sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari Universitas Suska Riau.



Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Σxi	Σyi	Tki
P1	302	317	95%
P2	284	313	91%
P3	309	333	93%
P4	312	335	93%
P5	285	305	93%
P6	295	346	85%
P7	299	304	98%
P8	243	285	85%
P9	302	319	95%
P10	316	311	102%
P11	321	334	96%
P12	319	315	101%
P13	298	307	97%
P14	275	285	96%
P15	285	294	97%
P16	297	301	99%
RATA-RATA			95%

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Berikut ini perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pernyataan 1:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y}_i &= \frac{3+2+3+2+2+\dots+4+4+4}{97} \\ &= \frac{3,113}{97} \\ &= 3,113 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \bar{Y}_i &= \frac{4+3+4+4+3+\dots+4+3+4}{97} \\ &= \frac{3,227}{97} \\ &= 3,227 \end{aligned}$$

Rekapitulasi hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 6 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Σxi	Σyi	\bar{X}_i	\bar{Y}_i
P1	302	317	3,113	3,227
P2	284	313	2,928	3,113
P3	309	333	3,186	3,309
P4	312	335	3,268	3,454
P5	285	305	2,938	3,268
P6	295	346	3,041	3,433
P7	299	304	3,082	3,134
P8	243	285	2,505	3,567
P9	302	319	3,283	3,289
P10	316	311	3,258	3,206
P11	321	334	3,309	3,247
P12	319	315	3,289	3,165
P13	298	307	3,072	3,031
P14	275	285	2,835	3,443
P15	285	294	2,938	3,392
P16	297	301	3,062	3,103
Σ			49,107	52,381

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Diagram Kartesius IPA

Sebelum membuat diagram kartesius IPA, terlebih dahulu menentukan garis perpotongan sumbu X dan sumbu Y. Berdasarkan perhitungan tabel 6 didapat nilai rata-rata \bar{X}_i dan \bar{Y}_i yakni sebesar 3,07 dan 3,27. Nilai rata-rata didapat dari jumlah perhitungan \bar{X}_i dan \bar{Y}_i dibagi 16 atribut

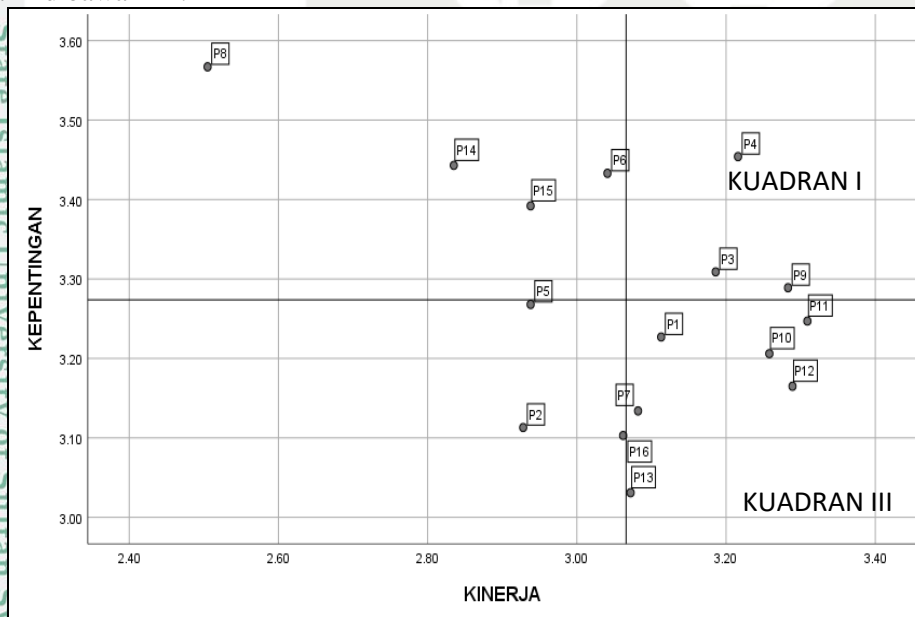
pernyataan. Nilai rata-rata \bar{X}_i dan \bar{Y}_i digunakan sebagai garis perpotongan sumbu X dan sumbu Y yang membentuk menjadi 4 bagian. Berikut ini titik koordinat atribut pernyataan dapat dilihat pada Tabel 7:

Tabel 7 Titik Koordinat Atribut Pernyataan

Atribut	X (Kinerja)	Y (Kepentingan)
P1	3,113	3,227
P2	2,928	3,113
P3	3,186	3,309
P4	3,268	3,454
P5	2,938	3,268
P6	3,041	3,433
P7	3,082	3,134
P8	2,505	3,567
P9	3,283	3,289
P10	3,258	3,206
P11	3,309	3,247
P12	3,289	3,165
P13	3,072	3,031
P14	2,835	3,443
P15	2,938	3,392
P16	3,062	3,103

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Selanjutnya Tabel 7 dijabarkan pada diagram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini:



Gambar 4 Diagram Kartesius IPA
(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sunan Syarif Kasim Riau



Dari diagram kartesius tersebut dapat dilihat sebaran atribut-atribut yang terdapat pada kuadran diagram kartesius yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu atribut dengan kode P6, P8, P14 dan P15. Pada kuadran ini pasien menganggap atribut-atribut tersebut penting akan tetapi, kinerja di puskesmas masih perlu dilakukan perbaikan.
2. Atribut yang terdapat pada kuadran II yaitu atribut dengan kode P3, P4 dan P9. Pada kuadran ini pasien menganggap atribut-atribut tersebut penting dan kinerja puskesmas sudah berada diatas rata-rata atau sudah dianggap memuaskan, sehingga

diharapkan puskesmas mempertahankan kinerja pada atribut di kuadran ini.

3. Atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu atribut dengan kode P2, P5 dan P16. Kuadran III dianggap prioritas rendah.
4. Atribut yang terdapat pada kuadran IV yaitu atribut dengan kode P1, P7, P10, P11, P12 dan P13. Pada kuadran ini dianggap tidak begitu penting.

Atribut-atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran I berdasarkan analisa diagram kartesius IPA adalah atribut-atribut pernyataan yang perlu dilakukan perbaikan sekaligus menjadi masukan perbaikan selanjutnya dengan metode PGCV pada Tabel 8 adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Prioritas Atribut yang Harus Diperbaiki

No	Kode Atribut	Atribut
1	P6	Pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu
2	P8	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama
3	P14	Petugas Kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien
4	P15	Petugas Kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Nilai Achieve Customer Value (ACV)

Nilai *Achieve Customer Value* (ACV) diperoleh dari data rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan dari atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Berikut ini perhitungan untuk nilai *Achieve Customer Value* (ACV) untuk pernyataan 6:

$$\begin{aligned}
 ACV &= I \times P \\
 &= 3,433 \times 3,041 \\
 &= 10,441
 \end{aligned}$$

Rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Achieve Customer Value* (ACV) dapat dilihat pada Tabel 9 adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Rekapitulasi Nilai *Achieve Customer Value* (ACV)

Kode Atribut	Y (I)	X (P)	ACV
P6	3,433	3,041	10,441
P8	3,567	2,505	8,936
P14	3,443	2,835	9,762
P15	3,392	2,938	9,965

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV)

Nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) diperoleh dari data rata-rata tingkat kepentingan dan nilai skala *likert* yang tertinggi yaitu 4. Berikut ini perhitungan untuk nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) untuk pernyataan 6:

$$\begin{aligned}
 UDCV &= I \times P_s \\
 &= 3,433 \times 4 \\
 &= 13,732
 \end{aligned}$$

Rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV) dapat dilihat pada Tabel 10 adalah sebagai berikut:

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 10 Rekapitulasi Nilai *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV)

Kode Atribut	Y (I)	Ps	UDCV
P6	3,433	4	13,732
P8	3,567	4	14,268
P14	3,443	4	13,773
P15	3,392	4	13,567

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Nilai Indeks *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV)

$$= 13,732 - 10,441$$

$$= 3,291$$

Nilai indeks *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV) diperoleh dari nilai ACV dan nilai UDCV. Berikut ini perhitungan untuk nilai *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV) untuk pernyataan 6:

Rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV) dapat dilihat pada Tabel 11 adalah sebagai berikut:

$$PGCV = UDCV - ACV$$

Tabel 11 Rekapitulasi Nilai *Potential Gain In Costumer Value* (PGCV)

Kode Atribut	ACV	UDCV	PGCV	URUTAN
P6	10,441	13,732	3,291	4
P8	8,936	14,268	5,332	1
P14	9,762	13,773	4,011	2
P15	9,965	13,567	3,602	3

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

Analisa

Analisa Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian, diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 16 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 95% dan masih terdapat 5% dari kualitas layanan belum memenuhi harapan. Hasil perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor harapan dipetakan dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui di kuadran mana atribut berada. Berdasarkan diagram kartesius, atribut-atribut pernyataan dapat dikelompokkan ke dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien dan petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah.

1. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan atribut dianggap sangat penting oleh pasien akan tetapi pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pasien. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama, petugas

2. Kuadran II

Kuadran II memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang tinggi. Hal ini menunjukkan atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi sehingga wajib dipertahankan untuk waktu yang seterusnya karena dianggap sangat penting atau diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah tidak adanya sampah yang berceceran di lingkungan sekitar puskesmas, jam buka pelayanan pendaftaran tepat waktu dan dokter cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien.

3. Kuadran III

Atribut yang terdapat pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja juga rendah. Atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting dan tidak diharapkan dilakukan peningkatan bagi pasien. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah setiap ruangan di

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



puskesmas terjaga kebersihannya, pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan kesiediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan

Kuadran IV

Atribut pada kuadran ini memiliki kinerja yang sudah baik dan tingkat kepentingan juga tidak begitu diharapkan. Pada kuadran ini puskesmas dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik terhadap pelayanan yang dianggap masih kurang. Atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah penampilan petugas kesehatan yang rapi, petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat menangani keluhan pasien dengan cepat sesuai dengan instruksi dokter, petugas administrasi, perawat, dan dokter melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien, dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang informasi penyakit dan dokter menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang informasi penyakit

Analisa Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Hasil analisis metode Importance Performance Analysis (IPA), selanjutnya dilakukan penentuan urutan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode PGCV untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan pelayanan yang harus dilakukan. Untuk mendapatkan nilai PGCV, pertama menentukan nilai ACV dan UDCV. Hasil dari perhitungan nilai indeks PGCV dari atribut yang harus diprioritaskan adalah waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama, petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien, petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah dan pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu.

Usulan Perbaikan Pelayanan

Rekomendasi usulan perbaikan yang berguna untuk meningkatkan kinerja pelayanan Puskesmas XYZ didasarkan pada hasil analisa Importance Performance Analisis (IPA) yang diintegrasikan ke dalam Potential Gain in Customer Value (PGCV). Rekomendasi usulan perbaikan kinerja yang dapat peneliti usulkan berdasarkan 4 urutan prioritas perbaikan adalah sebagai berikut:

Tabel 12. Usulan Perbaikan

Prioritas	Kebutuhan Konsumen	Usulan Perbaikan
1	Waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama	Merekomendasikan untuk menambah tenaga dokter dengan harapan mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan pasien dalam berobat.
2	Petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	Perlu adanya sinkronisasi jadwal antara pihak puskesmas dengan dokter yang bersangkutan sehingga diperoleh suatu ketepatan jadwal pelayanan.
3	Petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah	Memberikan <i>reward</i> kepada petugas kesehatan berupa piagam penghargaan dan memberikan sanksi kepada petugas kesehatan berupa teguran kepada petugas kesehatan yang tidak sopan dan ramah
4	Pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu.	Dengan cara menggurugin waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien

(Sumber: Pengolahan Data, 2024)

PENUTUP
Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Costumer Value (PGCV)

terdapat atribut-atribut yang harus diperbaiki guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas XYZ yaitu pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu, waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan tidak terlalu lama, petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan sumbernya. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hanifah

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) di Puskesmas XYZ

kepada pasien dan petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah.

Berdasarkan perhitungan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) diperoleh hasil prioritas perbaikan tingkat kepentingan terhadap kebutuhan konsumen dan urutan kebutuhan teknis serta hubungan saling keterkaitannya. Kebutuhan teknis yang menjadi jawaban dari kebutuhan konsumen terdiri dari manajemen SDM, pengecekan kesesuaian jadwal dokter, perawat, dan petugas, perbaikan mekanisme pelayanan.

Usulan perbaikan kualitas pelayanan Puskesmas Biaro berdasarkan 4 urutan prioritas perbaikan adalah merekomendasikan untuk menambah tenaga dokter dengan harapan mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan pasien dalam berobat, perlu adanya sinkronisasi jadwal antara pihak puskesmas dengan dokter yang bersangkutan sehingga diperoleh suatu ketepatan jadwal pelayanan, memberikan *reward* kepada petugas kesehatan berupa piagam penghargaan dan memberikan sanksi kepada petugas kesehatan berupa teguran kepada petugas kesehatan yang tidak sopan dan ramah dan dengan cara mengkurangin waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian diantaranya hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas XYZ dengan menentukan strategi perbaikan pelayanannya. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode atau memperhatikan aspek-aspek lainnya dalam melakukan penelitian di Puskesmas yang mana berguna untuk memberikan masukan dan menentukan strategi perbaikan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PgcV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Amin, N.F, Garancang, S & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN

Nur. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*, 14(1), 103–116.

- Arnaya, A. A., & Nirvana, I. W. (2021). Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengawi I 2 . Departemen Bedah Divisi Bedah Saraf , RSUP Sanglah – Denpasar Corresponding Author : adit.arnaya@gmail.com ABSTRAK Pelayanan melalui puskesmas sangat besar peranannya dalam pemerataan kesehatan di Indonesia . *Jurnal Medika Udayana*, 10(10), 5–10. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eum/article/download/79211/41821>
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fadhilillah, F.M., & Suhendar, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Pot Capsugel Indonesia. *Jurnal Ikraith Ekonomika*, 4 (1), 1–10.
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Ihzhah, M. Y., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) (Studi Pada Tanto Sport Surabaya). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(5), 380. <https://doi.org/10.32493/dr.v4i5.13028>
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Nomor 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319593791%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B9780124200708.000027%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmwmotorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Latifah, U. A., Widodasih, R. W. K., & BR, K. S. (2023). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi Pada Umkm Kedai Kopi Di Cikarang Utara Kabupaten



Bekasi. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(2), 943–954.

<https://doi.org/10.55681/jige.v4i2.889>

Mamangkey, E. A. j, Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Analisa Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 348–358.

Maulana, D., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 511.

<https://doi.org/10.32493/drj.v4i6.14527>

Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532.

<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>

Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480.

<https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>

Prambudi, J dan Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. 3(2), 6.

Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. (2021). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 11(2), 137–151.

<https://doi.org/10.34010/jati.v11i2.5132>

Rusli, N. A., & Sani, E., & Estika P Sani. (2022). Pengaruh Pengawasan Team Work Dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Primadaya Plastikindo. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 29–38.

<https://doi.org/10.55606/jurima.v2i1.147>

Senjaya, M. (2021). Strategi Pemasaran Jasa terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Prismakom*, 18(1), 52–60.

<https://jurnal.stieyasaanggana.ac.id/index.php/yasaanggana/article/download/71/43>

Shabrina, N., Darmadi, D., & Sari, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muslim Galeri Indonesia. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Humaniora*, 3(2), 164173. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.108>

Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26.

<https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>

Trisna, T., Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1), 16–21.

<https://doi.org/10.53912/iejm.v8i1.376>

Wirawan, N., Indriani, S., & Studi Teknik Industri, P. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode PgcV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2), 161.

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

<https://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah>



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.