

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kab. Buton merupakan rumah sakit bertipe C dan satu-satunya rumah sakit yang ada di Kab. Buton. Rumah sakit ini menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, tetapi belum cukup memberikan hasil karena dalam kurun waktu dua tahun terakhir jumlah pasien rawat inap menurun. Sebagian besar pasien lebih memilih berobat ke rumah sakit di daerah lain yang memiliki fasilitas dan sarana prasarana yang lebih lengkap. Ini menandakan bahwa mutu pelayanan rawat inap RSUD Kab. Buton belum sesuai harapan pasien. Dalam upaya memenuhi kepuasan pasien, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui perbaikan apa yang sebaiknya dilakukan oleh pihak rumah sakit. Untuk itu dilakukan penelitian yang mengidentifikasi kepuasan pasien dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui secara lebih terperinci atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Untuk melengkapi hasil analisa dari *Importance Performance Analysis (IPA)*, digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yaitu melalui angka indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, sehingga nantinya dapat diketahui atribut yang berpotensi paling besar untuk diperbaiki terlebih dahulu guna memenuhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kab. Buton tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan, terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu sebesar 65,12%, nilai tersebut berada pada rentang 51% – 65,99% yang berarti cukup puas. Pada pengujian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dari 31 atribut pelayanan, terdapat 10 atribut yang masuk kuadran I yang artinya ada 10 atribut yang menjadi keluhan dan belum memuaskan pasien sehingga menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Setelah diperoleh 10 atribut yang masuk dalam kuadran I, kemudian dilakukan perhitungan indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, dimana atribut yang perlu untuk diperbaiki terlebih dahulu adalah atribut yang memiliki nilai indeks PGCV terbesar yaitu atribut nomor 5 kemudian atribut-atribut selanjutnya yang memiliki nilai indeks dibawah atribut utama.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Prioritas Perbaikan

ABSTRACT

Regional Public Hospital of Buton Regency is a type C hospital and the only hospital in Buton Regency. This hospital provides a wide range of services and facilities, but it has not provided sufficient results because in the last two years the number of hospitalized patients has decreased. Most patients prefer to go to hospitals in others areas that have more complete facilities and infrastructure. This indicates that the quality of inpatient services at the hospital has not met the patient's expectations. In an effort to meet patient satisfaction, it is necessary to do an analysis to find out what improvements should be made by the hospital. For this reason, a study that identifies patient satisfaction is carried out by measuring the overall level of patient satisfaction using Customer Satisfaction Index (CSI) method, and Importance Performance Analysis (IPA) method to find out in more detail the attributes that need to be improved. To complete the analysis result from IPA method, a method is used to determine the priority of improvement, that is from index of Potential Gain in Customer Value (PGCV), so that later the attributes that have the greatest potential to be improved can be identified first to meet patient satisfaction. The result showed that most patients were quite satisfied with the performance of the services provided by the hospital, but it is still not optimal overall, it can be seen from the results of testing the level of patient satisfaction using Customer Satisfaction Index (CSI) method which is 65,12%, the value is in the range of 51% – 65,99% which means quite satisfied. In testing using Importance Performance Analysis (IPA) method of 31 service attributes, there are 10 attributes that are included in quadrant I, which means that there are 10 attributes that become complaints and have not satisfied the patient so that it is a top priority that must be improved. After obtaining 10 attributes that are included in quadrant I, then calculating the index of Potential Gain in Customer Value (PGCV), where the attribute that needs to be fixed first is the attribute that has the largest PGCV index, namely attribute number 5 then the next attributes that have index value below the main attribute.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Improvement Priority*