

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Pada Polindes Desa Semboro Jember**” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Polindes Desa Semboro Jember. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah yang diukur dengan 14 Indikator Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Manteri Pandayagunaan Apratur Negara Nomor: *KEP-25M. PAN/2/2004*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 responden. Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner .sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji Validitas, Uji Reliabilitas, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Important Performance Analysis (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram Kartasius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pasien dari Polindes Desa Semboro Jember. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode CSI didapatkan peroleh hasil terdapat 55,74% pelayanan dapat dikatakan Cukup baik. Namun untuk pengolahan data dengan menggunakan metode IPA diperoleh hasil terdapat 6 Atribut yang termasuk dalam kuadran A, Yang Artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan pada Polindes Desa Semboro Jember semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

The title of the research is “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan pada Polindes Desa Semboro Jember” The aim of the research is to measure patient satisfaction with the quality of services in Polindes Desa Semboro, Jember. The method used to measure service quality is measured by 14 indicators *Pelayanan Instansi Pemerintahan Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Number: KEP-25M. PAN/2/2004*. The sample used in this research was 91 respondents. The type of data used was the distribution of questionnaires while the method of data analysis used quantitative descriptive analysis, validity tests reliability test, Customer Satisfaction Index (CSI), and Important Performance Analysis (IPA) which used a Cartasus diagram to determine the level of performance and importance. The result of the research show that the majority of respondents were from patients from Polindes Desa Semboro, Jember. This can be seen from the result of measurement using CSI method, 55, 74% of services can be said to be quite good. However, for processing data using the IPA method, there are 6 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes must be improved, so that the quality of service at Polindes Desa Semboro, Jember will improve in the future.

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA).