

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TENTANG  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RUMAH SAKIT DAERAH PROF. DR. MARGONO SOEKARJO  
PURWOKERTO**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Rumah sakit merupakan salah satu unsur yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan dengan salah satu sasaran pokoknya yaitu meningkatnya cakupan pelayanan kesehatan universal melalui BPJS. Ketatnya persaingan dan pelanggan yang kritis mengharuskan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya demi kepuasan pelanggan. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan skala, biaya dan hasil yang relatif efektif.

**Tujuan:** Untuk mengetahui kepuasan pasien RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini adalah penelitian observasi dengan metode survei, dengan pendekatan *cross sectional*. Sasaran penelitiannya adalah pasien BPJS rawat inap di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan jumlah sampel minimal 100 orang.

**Hasil dan Pembahasan:** Nilai rata-rata kinerja sebesar 2,61 dan nilai rata-rata harapan sebesar 2,96 dengan tingkat kesesuaian 90,06 % yang artinya pasien belum puas terhadap layanan kesehatan peserta BPJS kesehatan di RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Sedangkan atribut dimensi kualitas pelayanan tentang pelayanan petugas yang memproses masuk ke ruang perawatan, pelayanan petugas apotek rumah sakit dan pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit termasuk dalam kuadran A dalam Diagram Kartesius, yang artinya mempunyai prioritas tinggi menurut persepsi pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto.

**Kesimpulan:** Harapan pasien tentang pelayanan rawat inap belum dapat dipenuhi oleh RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ABOUT  
QUALITY OF HEALTH SERVICE FOR PARTICIPANTS OF BPJS  
AT RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO**

**ABSTRACT**

**Background:** Hospital is one of the elements that must be able to meet the goals of health development with one of the main objectives to increase the coverage of universal health services through BPJS. The tight competition and critical customers require Prof. RSUD Dr. Margono Soekarjo Purwokerto to always improve the quality of the services for customer satisfaction. Importance Performance Analysis (IPA) is one method to identify services that need to be improved in maintaining customer satisfaction with relatively effective scale, cost and result.

**Objective:** To determine patients satisfaction at RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Research Methods:** This study was an observational study with a survey method, with a cross sectional approach. The target of the research was patients with BPJS hospitalized at the RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto with a sample size of at least 100 people.

**Results and Discuss:** The average value of performance is 2.61 and the average value of expectation is 2.96 with a suitability level is 90.06%, which means that patients are not satisfied yet with the health services to participants of BPJS in RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. While the dimensional attributes of service quality about service personnel who process entry into the treatment room, hospital pharmacy staff services and administrative services which are not complicated includes in quadrant A in the Cartesian Diagram, which means having high priority according to patient perceptions to improve patient satisfaction stay at RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Conclusion:** The expectation of patients about inpatient services have not been fulfilled yet by RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

**Keyword:** BPJS, Importance Performance Analysis, Quality of Health Service.