

**ANALISA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)  
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK UNIVERSITAS DIAN  
NUSWANTORO SEMARANG TAHUN 2013**

**DWI SIWI ASMANNINGTYAS**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : ininosasiw@yahoo.com*

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan kesehatan pada aspek kehandalan, aspek cepat tanggap, aspek empati, aspek jaminan dan aspek tampilan fisik.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode cross sectional dengan menggunakan kuesioner dan melibatkan 90 responden. Penelitian ini populasi pada penelitian adalah mahasiswa yang berobat di Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro. Tingkat kesesuaian diukur dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dengan pembagian kuesioner. Masing-masing pernyataan diberi skor dengan menggunakan skala likert 1-5. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan kinerja petugas poliklinik.

Pada aspek kehandalan kehandalan memiliki tingkat kesesuaian 90,64%, aspek cepat tanggap 89,00%, aspek jaminan 89,17%, aspek empati 88,98% dan aspek tampilan fisik 90,89% dengan tolak ukur tingkat kesesuaian 89,74%. Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro perlu meningkatkan pelayanan.

Beberapa hal yang perlu menjadi bahan pertimbangan untuk lebih ditingkatkan misalnya saja kehadiran petugas yang tepat waktu, mempunyai waktu yang cukup untuk berkomunikasi dengan pasien, menanggapi keluhan dengan baik, serta memberikan informasi dengan jelas.

Kata Kunci : kepuasan , importance performance analysis

**ANALYSIS Importance Performance Analysis (IPA) PATIENT  
SATISFACTION IN POLYCLINIC Dian Nuswantoro University  
Semarang 2013**

**DWI SIWI ASMANNINGTYAS**

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas  
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : ininosasiw@yahoo.com*

**ABSTRACT**

Quality health care is a level of excellence that can meet the health care needs of a given patient by medical personnel, paramedics, and medical support. Excellence of health care provided covers aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. This study aims to determine the level of compatibility between the expectations of the performance of health services on reliability aspects, aspects of responsiveness, empathy aspects, security aspects and aspects of physical appearance.

This study is using a cross sectional method using questionnaires and melibatkan 90 respondents. The study population in the study were students who seek treatment at the University Clinic Dian Nuswantoro. The level of compliance was measured by using Importance Performance Analysis (IPA) with the distribution of questionnaires. Each of these statements were scored using a Likert scale of 1-5. The results showed the level of compliance of the performance expectations of patients with clinic staff.

On the reliability aspects of reliability have the adjustability 90.64%, 89.00% aspects of responsiveness, assurance aspects of 89.17%, 88.98% and empathy aspects aspects of physical appearance with the benchmark 90.89% 89.74% compliance rate . Dian University Polyclinic Nuswantoro need to improve services.

Some things that need to be considered to be improved such as the presence of workers on time, have enough time to communicate with patients, responding to complaints properly, and provide information clearly.

**Keyword** : satisfaction, improtance performance analysis