

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

Hanifah, Fitriani Surayya Lubis, Harpito, Misra Hartati, Nofirza

Teknik Industri, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Correspondence: 12050220509@students.uin-suska.ac.id, fitriani.surayya.l@uin-suska.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk 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

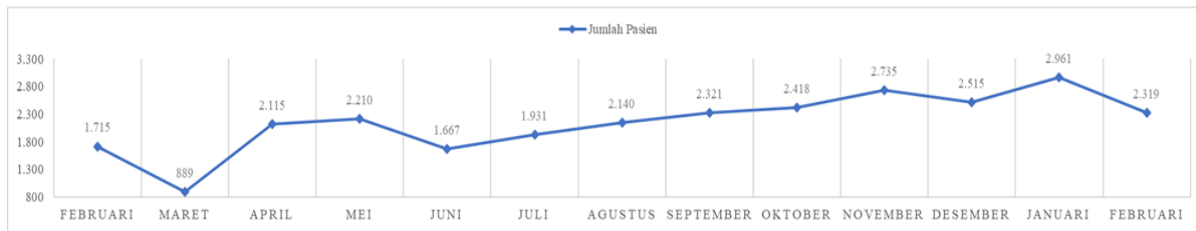
Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting terhadap kesehatan masyarakat yaitu puskesmas. Menurut peraturan Menteri Kesehatan no.43 tahun 2019, puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang diselenggarakan untuk upaya pemenuhan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat 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, 2020).

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



Sumber: Puskesmas XYZ (2024)

Gambar 1
Data Pengunjung Puskesmas XYZ

Hasil dari kotak saran yang diambil selama dilakukannya observasi dari bulan Januari sampai bulan Februari 2024 terdapat ada 14 orang yang mengisi kotak saran. 14 orang tersebut terdapat 10 orang yang mengeluh tentang pelayanan puskesmas XYZ pada Tabel 1. 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.

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)

Data pengunjung Puskesmas XYZ pada Gambar 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. Gambaran yang lebih komprehensif terhadap pelayanan Puskesmas XYZ 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 diperbaiki dengan

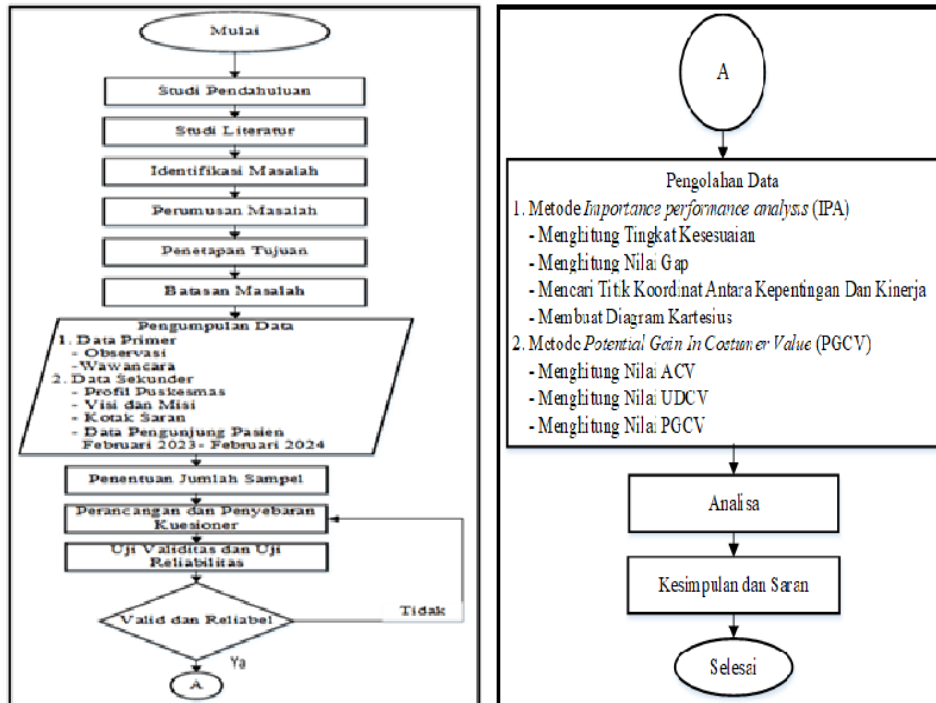
memperhatikan nilai indeks PGCV (Ihzah & Sulistyawati, 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk 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 dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *potential gain in customer value* (PGCV).

METODE

Langkah-langkah dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk *flowchart* Gambar 2 (Amin dkk, 2023).



Sumber: data olahan

Gambar 2
Flowchart Metodologi Penelitian

Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan penaksiran parameter proporsi p , hal ini dikarenakan jumlah populasi tidaklah diketahui, sehingga penentuan 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; dan q = probabilitas diterima ($1-p$)

Pada penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian α 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 yang diperoleh berjumlah 96,04 dibulatkan menjadi 97 responden.

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = \frac{(3,8416)^2 \times 0,25}{0,01} = 96,04$$

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 SPSS untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner. Uji reliabilitas dianggap reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$.

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: (Alifah dkk, 2020).

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. 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: (Alifah dkk, 2020).

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.

HASIL

Tabel 2
Uji Validitas Data Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja		
		r tabel	r hitung	Status
<i>Tangible</i> (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
<i>Reliability</i> (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
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
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
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
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
<i>Emphaty (Empati)</i>				
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: data olahan

Tabel 3
Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan		
		R tabel	R hitung	Status
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>				
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
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
4	Jam buka pelayanan pendaftaran tepat waktu	0,1975	0,446	Valid
5	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	0,1975	0,580	Valid
<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
6	Pelayanan yang diberikan perawat dan dokter terhadap pasien tepat waktu	0,1975	0,550	Valid
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
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
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
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
<i>Emphaty (Empati)</i>				
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: data olahan

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: data olahan

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.

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 penilaian kepentingan. Berikut ini perhitungan tingkat kesesuaian pernyataan 1:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{302}{317} \times 100\% = 95\%$$

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: data olahan

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:

$$\bar{Xi} = \frac{\Sigma xi}{n} = \frac{3+2+3+2+2+\dots+4+4+4}{97} = 3,113$$

$$\bar{Yi} = \frac{\Sigma yi}{n} = \frac{4+3+4+4+3+\dots+4+3+4}{97} = 3,227$$

Tabel 6
Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Σxi	Σyi	\bar{Xi}	\bar{Yi}
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

Sumber: data olahan

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.

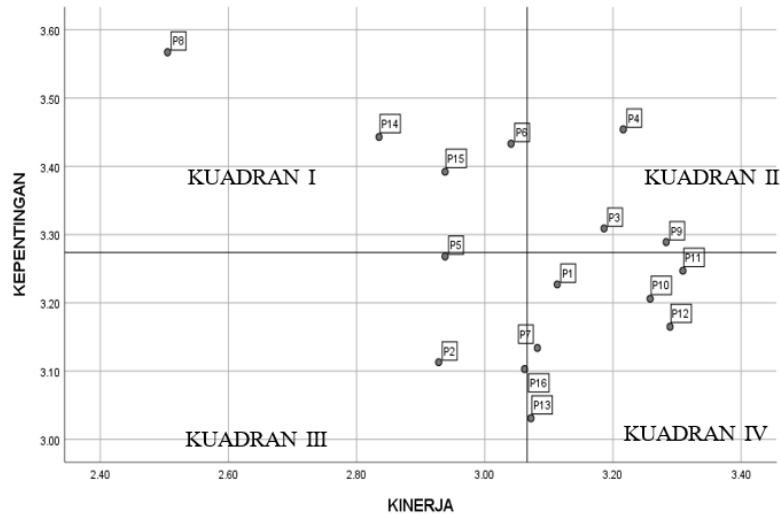
Tabel 7
Titik Koordinat Atribut Pernyataan

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: data olahan

Diagram kartesius pada Gambar 4 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.



Sumber: data olahan

Gambar 4
Diagram Kartesius IPA

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.

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: data olahan

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:
 $ACV = I \times P = 3,433 \times 3,041 = 10,441$

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: data olahan

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:
 $UDCV = I \times Ps = 3,433 \times 4 = 13,732$

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: data olahan

Nilai Indeks Potential Gain In Costumer Value (PGCV)

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:

$$PGCV = UDCV - ACV = 13,732 - 10,441 = 3,291$$

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: data olahan

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: (Trisna dkk, 2019).

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 kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien dan petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah.
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 puskesmas terjaga kebersihannya, pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan
4. 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

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 (Mamangkey dkk, 2021); (Krismonda dkk, 2020).

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

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) (Maulana & Sulistyawati, 2021); (Rizqiyah dkk, 2021)

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 mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer 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 kepada pasien dan petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah; 2) hasil 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; dan 3) 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 mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien

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.
- Amin, N.F., Garancang, S & Abunawas, K. 2023. Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15-31
- Effendi, K. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Ihzah, 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.
- Krismonda, N., Indriani, S., & Kiswandono, K. 2020. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Valtech*, 3(2), 160-165.
- 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.
- 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.
- 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.