

**Analisis Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Bidang Kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro berdasarkan *Importance-Performance Analysis* S dan *Customer Satisfaction Index***

***Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Service Mall of Metro City Based on Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index***

**Agustin Setia Ningrum<sup>1\*</sup>, Samino<sup>1</sup>, Riyanti<sup>1</sup>, Eka sariningsih<sup>1</sup>, Noviansyah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati, Lampung, Indonesia

Korespondensi Penulis: agustinsetia1@gmail.com

**ABSTRACT**

The main problem with public services in the community is the level of dissatisfaction with the services provided which has an impact on decreasing public trust. The purpose of the study was to analyze the quality and satisfaction of health services at the Metro City Public Service Mall (MPP) based on Importance-Performance Analysis and Customer Satisfaction Index in 2023. Type of quantitative analytic research with cross sectional design. The population of the entire community was 136 respondents selected by accidental sampling. The instrument used is the SERVEQUAL questionnaire. The results showed that the characteristics of respondents were mostly female (60.3%), secondary education (47.8%) and housewives (29.4%). The highest gap is in the attributes of the ability of employees to respond to complaints, criticism or suggestions from the public as well as speed and accuracy in the administrative process. The service satisfaction index is 79.39% or in the satisfied category. The most priority for improvement in the dimensions (responsiveness and assurance) with attributes that demand improvement is the ability to respond to complaints/criticisms/suggestions, speed and accuracy in the administrative process, politeness and friendliness, providing smiles and greetings and knowledge in accordance with their fields, so it is necessary to hold excellent service training to employees.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, IPA, CSI.

**ABSTRAK**

Masalah utama atas pelayanan publik di masyarakat adalah tingkat ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan yang memberikan dampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat. Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas dan kepuasan pelayanan bidang kesehatan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro berdasarkan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Tahun 2023. Jenis penelitian analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi seluruh masyarakat sebanyak 136 responden yang dipilih secara accidental sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner SERVEQUAL. Hasil penelitian karakteristik responden sebagian besar perempuan (60,3%), pendidikan menengah (47,8%) dan ibu rumah tangga (29,4%). Gap yang paling tinggi adalah pada atribut kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan, kritik atau saran dari masyarakat serta kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi. Index kepuasan atas pelayanan sebesar 79,39% atau dalam kategori puas. Prioritas perbaikan paling banyak pada dimensi (responsiveness dan assurance) dengan atribut kemampuan dalam menanggapi keluhan/kritik/saran, kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi, kesopanan dan keramahan, memberikan senyum dan sapa dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya, sehingga perlu diadakan pelatihan pelayanan excellent kepada para pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, IPA, CSI

## PENDAHULUAN

Masalah utama yang paling sering menjadi topik pembahasan di masyarakat adalah tingkat kepuasan mereka atas pelayanan publik di terima khususnya oleh instansi pemerintahan. Hasil ini sering terlihat di berbagai sosial media terkait keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Fenomena ini juga diperkuat berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara nasional adalah sebesar 82,16 atau masih berada dalam kategori cukup (Kementerian PUPR, 2022).

Terkait dengan ketidakpuasan masyarakat tersebut, berdasarkan hasil survei Ombudsman RI tahun 2022, masalah utama terkait pelayanan publik di Indonesia adalah birokrasi berbelit-belit, yaitu prosedur pelayanan yang terlalu panjang dan rumit, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang tidak memadai, biaya pelayanan yang memberatkan masyarakat, pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, ketidakjelasan prosedur, yaitu prosedur pelayanan yang tidak transparan, sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, tidak responsif terhadap pengaduan, kualitas/kompetensi sumber daya manusia rendah, dan perilaku pelayanan yang kurang ramah (Kurniati, 2023).

Kondisi ini juga terjadi di Kota Metro yang belum lama ini meresmikan Mall Pelayanan Publik pada Senin (28/11/2022) dan pertama di Lampung. Mall Pelayanan Publik ini memberikan 246 jenis pelayanan, termasuk di dalamnya pelayanan dari Dinsa Kesehatan Kota Metro yang menyediakan 4 jenis pelayanan yaitu pelayanan persyaratan Rekomendasi Tenaga Kesehatan di Fasilitas Kesehatan, Persyaratan Rekomendasi Sarana Pelayanan Kesehatan (Aplikasi OSS), Persyaratan Rekomendasi Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan (Aplikasi Si-Cantik) dan BPJS Pemerintah (Ghiffary, 2022).

Sebagai penyedia layanan yang berhubungan dengan kepentingan publik tentu saja masalah yang umum terjadi adalah adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima tidak

sesuai dengan ekspektasi mereka atas layanan yang akan diberikan. Masalah terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima dari Dinas Kesehatan di Mall Pelayanan Publik tergambar dari hasil pra survei terhadap beberapa masyarakat setelah memperoleh pelayanan di mal pelayanan publik yang menyatakan bahwa mereka kurang puas atas pelayanan yang diberikan karena beberapa alasan diantaranya yaitu belum selesainya permasalahan karena prosedur yang mereka anggap berbelit, proses pelayanan yang kurang cepat, serta dan perilaku pelayanan yang kurang ramah.

Permasalahan terkait dengan ketidakpuasan dari masyarakat tersebut akan memberikan dampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan aparaturnya yang pada akhirnya akan menghambat pembangunan dan kemajuan bangsa. Selain itu kondisi ini juga bertentangan dengan tujuan dari didirikannya Mall Pelayanan Publik diantaranya yaitu untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Guna mencapai tujuan tersebut maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan memenuhi kepuasan masyarakat. Saat ini banyak penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat namun tidak menjelaskan secara terperinci terkait dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait dengan faktor-faktor yang ditemukan dalam penelitian tersebut, sehingga melalui penelitian ini penulis ingin merumuskan terkait dengan strategi yang dapat dilakukan berdasarkan hasil temuan di masyarakat dengan melakukan analisa Customer Satisfaction Indeks yang selanjutnya melakukan analisis Importance-Performance Analysis.

Analisis Customer Satisfaction Indeks dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang mereka terima dari Dinas Kesehatan Kota Metro di Mal Pelayanan Publik. Setelah dilakukan analisa ini nanti nya akan dilanjutkan dengan analisis Importance-Performance Analysis guna mengidentifikasi area-area

yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan analisis terhadap Customer Satisfaction Indeks dan Importance-Performance Analysis atas pelayanan publik diantaranya yaitu penelitian pada Puskesmas di Kabupaten Sidoarjo dengan hasil tingkat kepuasan pelanggan Puskesmas dilihat pada hasil CSI memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 72,07%, dengan gap antara kualitas dan kepuasan sebesar 66-80%. (Munir & Sulistiyowati, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan untuk mendapatkan data presurvey terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh petugas di MPP Kota Metro khususnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan dengan menyebarkan kuisioner presurvey terhadap 30 responden dengan hasil 63,3% responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan dengan indikator empathy dan

daya tanggap yang paling banyak dikeluhkan oleh responden.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan Cross sectional. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh Dinas Keseh atan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro. Objek Penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan atas pelayanan kesehatan di Mall Pelayanan Publik. Penelitian dilakukan di Mall Pelayanan Publik di loket Dinas Kesehatan yang melayani pelayanan perizinan praktik tenaga dan sarana kesehatan serta rujukan BPJS. Analisa data berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dan observasi yang selanjutnya dianalisa menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance-Performance Analysis. Penelitian ini dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro yang akan dilakukan dengan rentang waktu 2 minggu pada bulan Juni 2024 dengan jumlah sampel 136 orang.

## HASIL

**Tabel 1 Karakteristik Informan**

Variabel	Kategori	N	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	39,7
	Perempuan	82	60,3
Pendidikan	Dasar (SD-SMP)	24	17,6
	Menengah (SLTA)	65	47,8
	Tinggi (Diploma/Strata)	47	34,6
Pekerjaan	IRT	40	29,4
	Wiraswasta	35	25,7
	Karyawan	14	10,3
	Buruh/Tani	10	7,4
	Dagang	10	7,4
	Honoror	9	6,6
	Mahasiswa	7	5,1
	ASN	7	5,1
Guru	4	2,9	
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa gambaran responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 82 orang (60,3%) dan laki-laki sebanyak 54 orang (39,7%). Berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak dengan pendidikan Menengah

(SLTA sederajat) sebanyak 65 orang (47,8%), Pendidikan Tinggi sebanyak 47 orang (34,6%) dan pendidikan dasar (SD-SLTP sederajat) sebanyak 24 orang (17,6%). Jika dilihat dari jenis pekerjaan terbanyak adalah sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 40 orang (29,4%),

wiraswasta sebanyak 35 orang (25,7%), karyawan swasta sebanyak 14 orang (10,3%), dan selanjutnya buruh dan petani dan pedagang masing-masing sebanyak 10 orang (7,4%)

**Tabel 2 Nilai Kesesuaian Kinerja Layanan dan Kepuasan Masyarakat**

No	Atribut	Skor harapan	Skor kepuasan	Kesesuaian
3	Parkiran motor / mobil yang luas	598	598	100,0
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan kantor	631	630	99,8
2	Penataan interior dan eksterior kantor yang menarik	609	608	99,8
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat kota	607	606	99,8
5	Fasilitas kantor yang memadai	616	614	99,7
9	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	597	591	99,0
13	Keterampilan dan kecakapan dalam menerima masyarakat	621	609	98,1
14	Pegawai menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	600	588	98,0
8	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial masyarakat	597	581	97,3
11	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	633	613	96,8
12	Keramahan dalam melayani masyarakat	627	606	96,7
10	Pegawai mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan masyarakat	634	612	96,5
6	Penampilan pegawai rapi dan menarik	625	603	96,5
22	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	601	579	96,3
15	Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan	599	573	95,7
18	Pegawai terampil dalam menangani masyarakat	603	575	95,4
19	Pegawai mampu berkomunikasi yang baik	621	587	94,5
7	Pegawai selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	631	588	93,2
21	Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya	622	579	93,1
20	Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat	624	579	92,8
16	Kecepatan dan ketepatan proses administrasi	623	568	91,2
17	Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran	625	541	86,6
Rata - rata kesesuaian				96,2

Berdasarkan tabel 2 tersebut maka dapat diketahui skor kepuasan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dan skor harapan atas kinerja yang akan mereka terima atas masing-masing atribut dari kinerja pelayanan yang diberikan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro. Berdasarkan data-data

tersebut maka dapat diketahui atribut pelayanan apa saja yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sampai terendah dibandingkan dengan skor harapan mereka. Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian dari keseluruhan kinerja pelayanan yang telah diterima maka selanjutnya dihitung rata-rata dari

tingkat kesesuaian tersebut sebagai dasar untuk menentukan apakah atribut pelayanan yang diberikan perlu dipertahankan atau perlu dilakukan suatu perbaikan.

Penentuan batas dari pengambilan keputusan yaitu nilai rata-rata dari nilai kesesuaian yaitu sebesar 96,2%, sehingga dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bila Tingkat Kesesuaian < 96,2% maka perlu dilakukan perbaikan
- b. Bila Tingkat Kesesuaian  $\geq$  96,2% maka harus dipertahankan

Berdasarkan nilai batas kesesuaian tersebut maka dapat dibuat tabel keputusan untuk setiap atribut sebagai berikut:

**Tabel 3 Keputusan Untuk Mempertahankan atau Perlu Perbaikan**

No	Atribut	Kesesuaian	Keputusan
3	Parkiran motor / mobil yang luas	100,0	Pertahankan
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan kantor	99,8	Pertahankan
2	Penataan interior dan eksterior kantor yang menarik	99,8	Pertahankan
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat kota	99,8	Pertahankan
5	Fasilitas kantor yang memadai	99,7	Pertahankan
9	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	99,0	Pertahankan
13	Keterampilan dan kecakapan dalam menerima masyarakat	98,1	Pertahankan
14	Pegawai menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	98,0	Pertahankan
8	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial masyarakat	97,3	Pertahankan
11	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	96,8	Pertahankan
12	Keramahan dalam melayani masyarakat	96,7	Pertahankan
10	Pegawai mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan masyarakat	96,5	Pertahankan
6	Penampilan pegawai rapi dan menarik	96,5	Pertahankan
22	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	96,3	Pertahankan
15	Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan	95,7	Perbaikan
18	Pegawai terampil dalam menangani masyarakat	95,4	Perbaikan
19	Pegawai mampu berkomunikasi yang baik	94,5	Perbaikan
7	Pegawai selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	93,2	Perbaikan
21	Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya	93,1	Perbaikan
20	Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat	92,8	Perbaikan
16	Kecepatan dan ketepatan proses administrasi	91,2	Perbaikan
17	Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran	86,6	Perbaikan

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui beberapa atribut yang masuk dalam kategori perlu dilakukan perbaikan diantaranya yaitu:

- a. Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan

- b. Keterampilan dalam menangani masyarakat
- c. Berkomunikasi yang baik
- d. Selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan
- e. Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya

- f. Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat
- g. Kecepatan dan ketepatan proses administrasi
- h. Kemampuan dalam menanggapi keluhan/kritik/saran

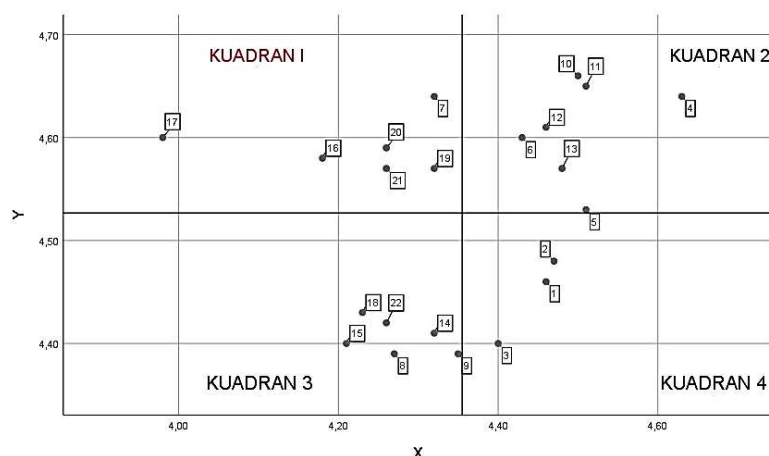
**Tabel 4 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Atribut**

No.	Atribut	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat kota	4,46	4,46
2	Penataan interior dan eksterior kantor yang menarik	4,48	4,47
3	Parkiran motor / mobil yang luas	4,40	4,40
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan kantor	4,64	4,63
5	Fasilitas kantor yang memadai	4,53	4,51
6	Penampilan pegawai rapi dan menarik	4,60	4,43
7	Pegawai selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	4,64	4,32
8	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial masyarakat	4,39	4,27
9	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4,39	4,35
10	Pegawai mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan masyarakat	4,66	4,50
11	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	4,65	4,51
12	Keramahan dalam melayani masyarakat	4,61	4,46
13	Keterampilan dan kecakapan dalam menerima masyarakat	4,57	4,48
14	Pegawai menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,41	4,32
15	Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan	4,40	4,21
16	Kecepatan dan ketepatan proses administrasi	4,58	4,18
17	Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran	4,60	3,98
18	Pegawai terampil dalam menangani masyarakat	4,43	4,23
19	Pegawai mampu berkomunikasi yang baik	4,57	4,32
20	Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat	4,59	4,26
21	Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya	4,57	4,26
22	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	4,42	4,26
<b>Rata-rata</b>		<b>4,53</b>	<b>4,35</b>

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat diketahui nilai rata-rata dari setiap atribut kualitas pelayanan yang diharapkan dan diterima oleh masyarakat yang memperoleh layanan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro. Nilai tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan nilai titik potong sumbu X

dan sumbu Y dalam diagram kartesius. Berdasarkan hasil tersebut maka nilai diperoleh nilai X (4,35) sebagai titik potong sumbu yang mewakili rata-rata tingkat kepuasan dan nilai Y (4,53) sebagai titik potong sumbu yang mewakili rata-rata tingkat harapan dari

masyarakat atas pelayanan yang diberikan.



**Gambar 1 Diagram Kartesius**

**Tabel 5 Atribut-atribut Kuadran I**

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
7	Selalu memberikan senyum dan sapa	<i>Empathy</i> (Empati)	4,64	4,32	93,2%
16	Kecepatan dan ketepatan administrasi	<i>Responsiveness</i> (Daya anggap)	4,18	4,58	91,2%
17	Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran	<i>Responsiveness</i> (Daya anggap)	3,98	4,60	86,6%
19	Mampu berkomunikasi yang baik	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,32	4,57	94,5%
20	Kesopanan dan keramahan	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,26	4,59	92,28%
21	Pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,26	4,57	93,1%

Atribut-atribut yang ada di kuadran I tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat karena menunjukkan unsur yang paling diharapkan masyarakat namun dari pihak pegawai belum dapat memenuhinya sesuai harapan dari masyarakat,

sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Berdasarkan kondisi tersebut maka pihak Dinas Kesehatan di MPP sebaiknya melakukan perbaikan pada atribut-atribut pada kuadran ini agar masyarakat merasa keperluannya dapat dilayani dengan sangat baik.

**Tabel 6 Atribut-atribut Kuadran II**

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kantor	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4,63	4,64	99,8%
5	Fasilitas kantor yang memadai	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4,51	4,53	99,7%

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
6	Penampilan pegawai rapi dan menarik	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4,43	4,60	96,5%
10	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	<i>Empathy</i> (Empati)	4,50	4,66	96,5%
11	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	<i>Empathy</i> (Empati)	4,51	4,65	96,8%
12	Keramahan dalam melayani masyarakat	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,46	4,61	96,7%
13	Keterampilan dan kecakapan dalam menerima masyarakat	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,48	4,57	98,1%

Atribut-atribut yang ada di kuadran II tersebut dianggap sudah dapat memenuhi harapan dari masyarakat sehingga atribut-atribut tersebut harus terus dipertahankan untuk menjaga

tingkat kepuasan masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Dinas Kesehatan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Metro.

**Tabel 7 Atribut-atribut Kuadran III**

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
8	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial masyarakat	<i>Empathy</i> (Empati)	4,27	4,39	97,3%
9	Memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	<i>Empathy</i> (Empati)	4,35	4,39	99,0%
14	Menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,32	4,41	98,0%
15	Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,21	4,40	95,7%
18	Terampil dalam menangani masyarakat	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,23	4,43	95,4%
22	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	<i>Assurance</i> (Kepastian)	4,26	4,42	96,3%

Atribut-atribut yang ada di kuadran III tersebut dianggap sudah dapat memenuhi harapan dari masyarakat sehingga atribut-atribut tersebut harus

terus dipertahankan agar tetap memenuhi harapan masyarakat yang akan melakukan pelayanan .

**Tabel 8 Atribut-Atribut Kuadran IV**

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat kota	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4,46	4,46	99,8%

No atribut	Atribut	Dimensi	Kepuasan	Harapan	TK (%)
2	Penataan interior dan eksterior kantor yang menarik	Tangibles (Bukti Fisik)	4,47	4,48	99,8%
3	Parkiran motor / mobil yang luas	Tangibles (Bukti Fisik)	4,40	4,40	100,0%

Atribut-atribut yang ada di kuadran IV tersebut dianggap sudah melebihi harapan dari masyarakat sehingga atribut-atribut tersebut dapat menjadi andalan dari MPP Kota Metro, hal ini juga terlihat dari hasil pengamatan dimana MPP Kota Metro memang memiliki bangunan yang megah, lokasi berada di pusat kota, rancangan bangunan yang

modern serta lahan parkir yang luas dan memiliki lahan parkir di basement. Bukti fisik ini memang sangat menonjol bagi MPP Kota Metro dimana untuk kategori fasilitas publik memang sudah sangat baik dan memenuhi standar bahkan hampir sama dengan yang ada di kota-kota besar lainnya.

**Tabel 9. Hasil Perhitungan Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)**

No.	Atribut	Rata-rata Harapan	WF (%)	Rata-rata Kepuasan	WS
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan pusat kota	4,46	4,48%	4,46	19,97
2	Penataan interior dan eksterior kantor yang menarik	4,48	4,50%	4,47	20,10
3	Parkiran motor / mobil yang luas	4,40	4,42%	4,40	19,41
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan kantor	4,64	4,66%	4,63	21,58
5	Fasilitas kantor yang memadai	4,53	4,55%	4,51	20,53
6	Penampilan pegawai rapi dan menarik	4,60	4,61%	4,43	20,46
7	Pegawai selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan	4,64	4,66%	4,32	20,14
8	Pegawai memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial masyarakat	4,39	4,41%	4,27	18,83
9	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan	4,39	4,41%	4,35	19,15
10	Pegawai mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan masyarakat	4,66	4,68%	4,50	21,06
11	Kesungguhan dalam memberikan pelayanan	4,65	4,67%	4,51	21,07
12	Keramahan dalam melayani masyarakat	4,61	4,63%	4,46	20,63
13	Keterampilan dan kecakapan dalam menerima masyarakat	4,57	4,59%	4,48	20,53
14	Pegawai menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,41	4,43%	4,32	19,15

No.	Atribut	Rata-rata Harapan	WF (%)	Rata-rata Kepuasan	WS
15	Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan	4,40	4,42%	4,21	18,63
16	Kecepatan dan ketepatan proses administrasi	4,58	4,60%	4,18	19,21
17	Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik/saran	4,60	4,61%	3,98	18,36
18	Pegawai terampil dalam menangani masyarakat	4,43	4,45%	4,23	18,82
19	Pegawai mampu berkomunikasi yang baik	4,57	4,59%	4,32	19,79
20	Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat	4,59	4,61%	4,26	19,61
21	Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya	4,57	4,59%	4,26	19,55
22	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan	4,42	4,44%	4,26	18,89
<b>Jumlah</b>					<b>396,05</b>

Indeks Kepuasan:

(Total WS : skala maksimum) x 100%

Berdasarkan dari hasil tabel perhitungan yang telah dilakukan pelayanan Dinas Kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro sebesar 79,30% yang berarti hasil tersebut berada pada rentang skala 66 sampai

$$= (396,05 : 5) \times 100\%$$

$$= 79.30 \%$$

menggunakan CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap dengan 80,99 %. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara umum berada pada kategori puas.

### Prioritas Perbaikan Atribut Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisa diagram kartesius dan analisis Gap terlihat bahwa selisih antara kepuasan dan harapan yang berada di kuadran I semuanya bernilai negatif. Ini berarti kepuasan pelanggan yang diwakili kuadran I semuanya masih berada di bawah tingkat harapan masyarakat. Sedangkan besar kecilnya skor kesenjangan dilihat dari selisih antara kepuasan dengan harapan masyarakat. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk

diperbaiki, sehingga urutan prioritas perbaikan atas atribut pelayanannya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran (0,62).
2. Kecepatan dan ketepatan proses administrasi (0,40).
3. Kesopanan dan keramahan (0,33).
4. Selalu memberikan senyum dan sapa (0,32).
5. Pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya (0,31).
6. Mampu berkomunikasi dengan baik (0,25).

### PEMBAHASAN

#### Importance-Performance Analysis

Berdasarkan hasil analisa terkait dengan importance-performance analysis diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa beberapa atribut yang masuk dalam kategori perlu dilakukan perbaikan diantaranya yaitu: 1) Selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan; 2) Kesiapan setiap saat apabila dibutuhkan, 3) Kecepatan dan ketepatan proses

administrasi, 4) Kemampuan dalam menanggapi keluhan/kritik/saran, 5) Keterampilan dalam menangani masyarakat, 6) Berkomunikasi yang baik 7) Kesopanan dan keramahan yang diberikan kepada masyarakat dan Pengetahuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya.

Berdasarkan hasil analisa diagram kartesius dan analisa gap diperoleh hasil bahwa diperoleh urutan periorotas dari

beberapa atribut tersebut dengan hasil prioritas utama pada atribut kemampuan dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dengan gap sebesar (0,62), kecepatan dan ketepatan proses administrasi (0,40), kesopanan dan keramahan (0,33), memberikan senyum dan sapa (0,32), peningkatan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya (0,31) dan kemampuan berkomunikasi dengan baik (0,25).

Hasil ini menunjukkan bahwa prioritas perbaikan dari atribut kualitas pelayanan yang paling banyak pada dimensi (responsiveness dan assurance) dengan atribut yang menuntut perbaikan adalah kemampuan dalam menanggapi keluhan/kritik/saran, kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi, kesopanan dan keramahan, memberikan senyum dan sapa dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya.

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas (Nursalam & Pariani, 2016), sedangkan assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai fasilitas pelayanan kesehatan menumbuhkan rasa percaya (Nursalam & Pariani, 2016).

Hasil penelitian memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu oleh (Munir & Sulistiyowati, 2022) dengan hasil atribut yang harus ditingkatkan berdasarkan hasil IPA ada tiga atribut yaitu: melayani pasien dengan cepat dan tepat, berkomunikasi dengan baik, dan juga kesopanan dan keramahan yang diberikan. Penelitian (Masriyatun et al., 2022) di Puskesmas Lubuk Besar dengan hasil analisis IPA terutama pada atribut kecepatan dan ketepatan dokter merawat pasien, kecepatan dan keramahan staff administrasi, kemampuan merespon dan menyelesaikan keluhan pasien.

Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan upaya untuk peningkatan daya tanggap para pegawai yang memberikan pelayanan dengan mengikuti pelatihan terkait dengan kualitas pelayanan publik dan lebih proaktif terhadap keluhan dari masyarakat terkait dengan permasalahan yang mereka ajukan ke Mall Pelayanan Publik. Selain itu juga dapat diterapkan pemberian Reward dan Punishment. Reward merupakan apresiasi dalam usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan. Diperlukan suatu pembinaan yang berkesinambungan yaitu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Pada kesimpulannya pemberian Reward dapat mendorong pegawai atau karyawan dapat mau bekerja dengan lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Punishment adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja pegawai/karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Reward dan Punishment kepada petugas pemberi pelayanan yang dinilai berdasarkan rentang waktu tertentu dimana pada petugas dengan tingkat kepuasan tertinggi akan diberikan reward dalam bentuk penghargaan, barang, materi, sedangkan untuk petugas dengan tingkat kepuasan terendah dapat diberikan Punishment berupa keikutsertaan dalam pelatihan terkait dengan kompetensi dalam pelayanan publik. Selain itu juga dalam mengevaluasi kinerja pegawai di loket Dinas Kesehatan Kota Metro maka disarankan perlu di terapkan penggunaan koin kepuasan, dimana koin kepuasan ini akan digunakan mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setiap pegawai/petugas sesuai dengan jadwal petugas yang telah disepakati. Hasil koin kepuasan juga dapat dijadikan pedoman untuk pemberian reward dan punishment.

### **Customer Satisfaction Index**

Berdasarkan hasil analisis CSI dapat diketahui bahwa indeks kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro sebesar 79,30% yang berarti hasil tersebut berada pada rentang skala 66 sampai dengan 80,99%. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara umum berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan khususnya pada dimensi daya tanggap dan jaminan atas pelayanan yang diberikan.

Hasil terkait dengan kepuasan atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro ini juga memiliki hasil yang sama dengan beberapa instansi yang ada di Kota Metro seperti tingkat kepuasan atas pelayanan Pengadilan Negeri Kelas I B Kota Metro pada tahun 2022 dengan hasil tingkat kepuasan sebesar 96,74 yang berada pada kategori sangat baik dan instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang juga dalam kategori sangat baik.

Kepuasan menurut Kotler & Keller dalam buku Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) kepuasan masyarakat adalah pengukuran atau indikator sejauh mana masyarakat atau pengguna jasa sangat senang dengan jasa yang diterima, kepuasan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima) (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Berdasarkan teori tersebut maka hasil yang diperoleh terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat yang sudah puas terhadap pelayanan yang mereka terima tersebut menunjukkan bahwa pegawai sudah berupaya untuk memberikan pelayanan dengan baik yang meliputi lima dimensi dari kualitas pelayanan meskipun pada kenyataannya masih terdapat beberapa dimensi pelayanan yang dirasa kurang oleh masyarakat, dimana hal ini dapat terkait dengan faktor dari luar pegawai seperti kelelahan atas tugas yang dikerjakan terutama jika terdapat antrian yang

panjang dan waktu yang menjelang sore hari dimana tingkat kelelahan dan stress mulai mengganggu kualitas pelayanan dari pegawai. Selain itu juga pemberian Reward dan punishment dapat dijadikan salah satu

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan beberapa penelitian terkait diantaranya yaitu penelitian (Laricha et al., 2019) di Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan di Jakarta dengan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,15 sudah dianggap baik. Penelitian (Syakuron et al., 2022) di Puskesmas Cipayung Kota Depok dengan hasil menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasan berdasarkan metode CSI termasuk dalam kategori "Puas". Penelitian (Munir & Sulistiyowati, 2022) dengan hasil tingkat kepuasan pelanggan Puskesmas dilihat pada hasil Customer Satisfaction Index (CSI) memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 72,07%. Nilai tersebut masuk pada kategori level 2 atau pada gap antara 66%-80% dan secara keseluruhan pelanggan dari Puskesmas merasa puas.

Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut maka secara umum masyarakat yang melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik khususnya di Dinas Kesehatan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dimana hal ini dapat dimungkinkan ditunjang oleh beberapa faktor menonjol yang ada di Mall Pelayanan Publik terutama pada dimensi tangible dimana kondisi bangunan yang sangat modern, lokasi yang strategis, luas lahan parkir serta penampilan dari pegawai yang dituntut rapi dan menyesuaikan dengan tempat mereka memberikan pelayanan menjadikan poin penyumbang terbesar dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik..

## **SIMPULAN**

Hasil analisa Importance-Performance Analysis atas kualitas pelayanan dinas kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro diperoleh gap yang paling tinggi adalah pada atribut kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan, kritik atau saran dari masyarakat serta kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi.

Hasil analisa Customer Satisfaction Index atas pelayanan bidang kesehatan di Mall Pelayanan Publik Kota Metro dengan hasil tingkat kepuasan sebesar 79,30% atau dalam kategori puas. Prioritas perbaikan dari atribut kualitas pelayanan yang paling banyak pada dimensi (Responsiveness dan assurance) dengan atribut yang menuntut perbaikan adalah kemampuan dalam menanggapi keluhan/kritik / saran, kecepatan dan ketepatan dalam proses administrasi, kesopanan dan keramahan, memberikan senyum dan sapa dan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya

### SARAN

Melakukan evaluasi atas dasar hasil dari penelitian ini dengan memberikan pelatihan kepada para pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat terkait dengan kemampuan memberikan pelayanan dan melakukan komunikasi dengan baik kepada masyarakat. Selain itu guna meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima diharapkan dapat memberikan Reward dan Punishment kepada petugas yang melakukan pelayanan di loket Dinas Kesehatan MPP Kota Metro, serta menggunakan koin kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat setelah memperoleh pelayanan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja SDM yang bertugas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asfary, O. R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta). Universitas Islam Indonesia.
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Journal of Hospital Management*, 4(02), 2615–8337.
- Dewi, R. M., Lukmandono, & Prasetyo, A. (2021). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Public Service dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan IX 2021*, 1(1), 15–21.
- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>
- Ghiffary, M. H. (2022, November 27). Mal Pelayanan Publik di Metro Lampung Siap Diresmikan, Ada 246 Pelayanan secara Terpusat. *Tribun Metro.Com*. <https://lampung.tribunnews.com/2022/11/27/mal-pelayanan-publik-di-metro-lampung-siap-diresmikan-ada-246-pelayanan-secara-terpusat>
- Gusriyal, & Ajidin, A. (2022). Analisis Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Universitas Stuttgart*, 1(2), 46–59.
- Kurniati, F. (2023, May 2). Red Flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia. *Ombudsman RI*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>
- Laricha, L., Andres, A., & Dharma, H. S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Importance Performance Matrix (Studi Kasus: Puskesmas 24 Jam Tingkat Kecamatan di Jakarta). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 138–147. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v6i2.4239>
- Masriyatun, Wahyudin, N., & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Munir, M. M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis Using Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods.

- Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 1(1), 1-10.
- Prasetyo, A., & Jufriyanto, M. (2023). Integration Of The Servqual, IPA, And CSI Methods To Analysis Customers Satisfaction. 21(1), 42-50.
- Prasetyo, J. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index [Thesis]. Universitas Islam Indonesia.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan. Indonesian of Health Information Management Journal, 8(2), 2655-9129.
- Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizki, M. B., & Pakereng, M. A. I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial. In Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI (Vol. 6, Issue 2).
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. E-Proceeding of Management, 9(2), 307-313.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan, 0(0), 339-344.