

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi tenaga medis dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga dengan kemampuan institusi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Tujuan Penelitian : Untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan Semen Padang Hospital. Metode Penelitian : Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah terhadap pasien rawat jalan Semen Padang Hospital. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling dengan sampel sebanyak 138 responden. Analisa data menggunakan metode IPA- PGCV yang diolah menggunakan software SPSS 25 dan Microsoft Excel. Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian terdapat 10 atribut berada dalam kategori hold dan 12 atribut yang termasuk dalam kategori action yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan mutu, berdasarkan metode IPA diperoleh hasil terdapat enam atribut yang masuk dalam kategori prioritas utama untuk segera diperbaiki dan berdasarkan hasil metode PGCV atribut 18 merupakan indeks pertama yang harus segera diperbaiki dengan nilai indeks sebesar 4,62. Kesimpulan : Tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat jalan Semen Padang Hospital dinyatakan belum puas karena terdapat lebih dari separoh atribut yang ada harus dilakukan perbaikan, terdapat beberapa atribut yang terletak pada kuadran I diantaranya atribut 9, 10, 11, 17, 18 dan 22 yang memiliki nilai tingkat kesesuaian kurang dari 98,62% serta atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut 18,17 dan 13 sedangkan atribut yang harus dipertahankan berdasarkan analisis IPA-PGCV adalah atribut 19, 20 dan 3.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, IPA, PGCV

ABSTRCK

Background: Patient satisfaction is a crucial indicator for measuring the success of healthcare services. The quality of healthcare services depends not only on the competence of medical personnel and the adequacy of facilities but also on the healthcare institution's ability to provide services that meet patients' expectations and needs. Research Objective: To analyze patient satisfaction regarding service quality at the Outpatient Unit of Semen Padang Hospital. Research Methods: This study employed a quantitative descriptive research design. The study population consisted of outpatients at Semen Padang Hospital. Accidental sampling was used to select a sample of 138 respondents. Data analysis was conducted using the IPA-PGCV method, with processing performed via SPSS 25 and Microsoft Excel software. Research Results: Based on the conformity level results, 10 attributes fell into the "hold" category, while 12 attributes fell into the "action" category, requiring further attention for quality improvement. The IPA method identified six attributes as top priorities for immediate improvement. Additionally, the PGCV method identified Attribute 18 as the primary priority for immediate improvement, with an index value of 4.62. Conclusion: Customer satisfaction levels in the outpatient unit of Semen Padang Hospital are deemed unsatisfactory, as more than half of the attributes require improvement. Several attributes—specifically attributes 9, 10, 11, 17, 18, and 22—fall within Quadrant I, exhibiting a conformity level of less than 98.62%. Attributes identified as priorities for improvement are 18, 17, and 13, while attributes that should be maintained, based on the IPA-PGCV analysis, are 19, 20, and 3.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, IPA, PGCV.*