

ABSTRACT

Health is a basic need for society. This need is what makes people obtain and expect health services that are more satisfaction-oriented in order to meet people's basic needs. Gembor Community Health Center is one of the public health services in the Tangerang City area and is responsible for first-level health efforts in Gembor Village. To improve Gembor Community Health Center services in accordance with patient expectations and desires. Improving health services can improve the quality of services at Community Health Centers. Based on the results of processing the Community Satisfaction Index carried out by the Gembor Community Health Center in 2022, there is the lowest IKM result in the Facilities and Infrastructure service element at 80.50, the implementing competency element at 81.25 and the completion time element at 81.75. Data collection was carried out by interviews and distributing questionnaires to 100 patients. The integration of the *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Servqual* methods is used to determine patient perceptions of service attributes, identify attributes that need to be improved or the main priority for improvement. The results of data processing using the IPA method obtained attributes that were the main priority for improvement, namely 2 *Reliability* dimension attributes, 1 *Assurance* dimension attribute and 1 *Tangible* dimension attribute. The results of data processing in the *Servqual* calculation obtained the largest gap value of -0.82 in the A3 attribute (Puskesmas has a complete number of health equipment), the *Reliability* dimension with a value of -0.97 for the B9 attribute (fast and precise service according to sequence), the Responsiveness dimension with a value of -0.81 for the C18 attribute (Pharmacy staff informs about the length of the drug administration process), the *Assurance* dimension with a value of -0.66 for the D22 attribute (Patients feel safe and confident in the health center's services) and the *Emphaty* dimension with a value of -0.52 for the E9 attribute (Doctors and nurses pay attention in handling patient complaints. This shows that the resulting gap value is negative (Perception < Expectation). This means that the service felt by the patient is less than satisfactory or far from what the patient expects. Recommendations for proposed improvements are repairing the queuing machine, routine checking health screening, making a list of the number of health equipment, and making a limited schedule for general examinations so that it is not complicated.

Keywords; Health Center Gembor, Service Quality, Five Dimensions(Tangible Reliability,Assurance, Responsiveness and Emphaty), IPA Methods.

ABSTRAK

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat memperoleh dan mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Puskesmas Gembor merupakan salah satu pelayanan kesehatan masyarakat yang ada di wilayah Kota Tangerang dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di Kelurahan Gembor. Untuk meningkatkan pelayanan Puskesmas Gembor sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Peningkatan pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. Berdasarkan hasil pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Gembor pada tahun 2022, bahwa terdapat hasil IKM terendah pada unsur pelayanan Sarana dan Prasarana sebesar 80.50, unsur kompetensi pelaksana sebesar 81,25 dan unsur waktu penyelesaian sebesar 81,75. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pasien sebanyak 100 orang. Integrasi metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Servqual* digunakan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap atribut pelayanan, mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan atau prioritas utama perbaikan. Hasil pengolahan data pada metode IPA diperoleh atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu 2 atribut dimensi *Reliability*, 1 atribut dimensi *Assurance* dan 1 atribut dimensi *Tangible*. Hasil pengolahan data pada perhitungan *Servqual* memperoleh nilai gap terbesar -0,82 pada atribut A3 (Puskesmas memiliki jumlah peralatan kesehatan yang lengkap) , dimensi *Reliability* dengan nilai -0,97 atribut B9 (Pelayanan yang cepat dan tepat sesuai urutan), dimensi *Responsiveness* dengan nilai -0,81 atribut C18 (Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat), dimensi *Assurance* dengan nilai -0,66 atribut D22 (Pasien merasa aman dan percaya atas pelayanan puskesmas) dan dimensi *Emphaty* dengan nilai -0,52 atribut E9 (Dokter dan perawat memberikan perhatian dalam menangani keluhan pasien. Hal ini menunjukkan nilai gap yang dihasilkan negative (Presepsi < harapan) hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien kurang memuaskan atau jauh dari yang diharapkan pasien. Rekomendasi usulan perbaikan yaitu memperbaiki mesin antrian, pengecekan rutin screening kesehatan, membuat list jumlah peralatan kesehatan, dan membuat jadwal pembatasan pemeriksaan umum agar tidak berbelit-belit.

Kata Kunci; Puskesmas Gembor, Kualitas Pelayanan, Lima Dimensi (*Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan *Emphaty*), Metode IPA.