

**ANALISIS MUTU PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Deskriptif Analitik di Wilayah Puskesmas Banjarbaru Selatan)

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh:

Arya Christian Januardi
2110912310028



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juli, 2025

Skripsi

**ANALISIS MUTU PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

(Studi Deskriptif Analitik di Wilayah Puskesmas Banjarbaru Selatan)

Dipersiapkan dan disusun oleh

ARYA CHRISTIAN JANUARDI

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **3 Juli 2025**

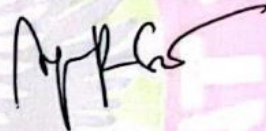
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



12/07/2025



Adi Nugroho, SKM., M.Kes, M.Sc, Ph.D **Ayu Riana Sari A, SKM., M.Kes**

Pembimbing Pendamping



Vina Yulia Anhar, SKM., MPH

M. Irwan Setiawan, S.Gz., M.Gz

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Dian Rosadi, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Banjarbaru, Juni 2025



Arya Christian Januardi
NIM. 2110912310028

ABSTRAK

ANALISIS MUTU PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA BPJS KESEHATAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Arya Christian Januardi

Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien dan kemampuan Puskesmas sebagai penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Studi ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala likert 1-5 untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pada lima dimensi mutu pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Karakteristik responden didominasi perempuan (60%), kelompok dewasa awal dengan usia 26-45 tahun (49%), dan pegawai swasta (31%). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,67 (sangat penting) dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,37 (sangat baik), dengan tingkat kesesuaian keseluruhan mencapai 93,57% yang dikategorikan "sangat sesuai". Analisis diagram kartesius mengidentifikasi Kuadran I (prioritas utama) terdiri dari 5 atribut yang perlu diperbaiki: kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas poli, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas mengatasi keluhan, dan pemberian informasi secara proaktif. Dimensi *reliability* memiliki tingkat kesesuaian tertinggi (96,75%), sedangkan dimensi *tangibles* memiliki tingkat kesesuaian terendah (90,27%). Penelitian ini merekomendasikan agar Puskesmas Banjarbaru Selatan lebih fokus terhadap upaya peningkatan pada atribut-atribut prioritas utama, terutama aspek kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas, responsivitas pelayanan, dan kemampuan empati petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan secara optimal.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, BPJS Kesehatan, *Importance Performance Analysis*, puskesmas, Diagram Kartesius

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BASED ON THE PERCEPTIONS OF BPJS KESEHATAN USERS WITH THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

Arya Christian Januardi

Health service quality is related to the services expected by patients and the ability of community health centers (Puskesmas) as service providers to meet user expectations. This study aims to analyze health service quality based on the perceptions of BPJS Kesehatan users at the South Banjarbaru Community Health Center using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study uses a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach, involving 100 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using a 1-5 Likert scale questionnaire to measure the level of importance and performance across five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Respondent characteristics were dominated by females (60%), the early adulthood group aged 26-45 years (49%), and private sector employees (31%). The study results showed an average importance level of 4.67 (very important) and an average performance level of 4.37 (very good), with an overall consistency level of 93.57%, categorized as "very consistent." Cartesian diagram analysis identified Quadrant I (top priority) consisting of five attributes that need improvement: waiting room comfort, completeness of clinic facilities, service speed, staff ability to address complaints, and proactive information provision. The reliability dimension had the highest level of alignment (96.75%), while the tangibles dimension had the lowest level of alignment (90.27%). This study recommends that the Banjarbaru Selatan Health Center focus its improvement efforts on the top priority attributes, particularly aspects related to waiting room comfort, facility completeness, service responsiveness, and healthcare staff empathy to optimize service quality.

Keywords: *Service Quality, BPJS Kesehatan, Importance Performance Analysis, Community Health Center, Cartesian Diagram*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISIS MUTU PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA BPJS KESEHATAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”** ini dapat terselesaikan. untuk memenuhi syarat gelar sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Lambung Mangkurat Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd., FISPH., FISCAM, Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Dian Rosadi SKM., MPH dan Unit Pengelola Skripsi dan P2M Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan kepada saya dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen pembimbing utama Adi Nugroho, SKM., M.Kes, M.Sc, Ph.D dan dosen pembimbing pendamping Vina Yulia Anhar, SKM., MPH yang telah berkenan dalam memberikan masukan, saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini. Kedua dewan penguji Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes dan Muhammad Irwan Setiawan, S.Gz., M.Gz yang telah memberikan masukan, kritik,

dan saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarbaru, Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru dan Puskesmas Banjarbaru Selatan yang telah memberikan izin sehingga penelitian dapat dilaksanakan.

Kedua orangtua saya, Bapak Bob Sixpranto DPJ dan Ibu Lisa Setiani, adik kandung saya Nadine Christabel Nathania, beserta keluarga besar, sahabat saya (Ardan, Pedro, Meldy, Velon, Zaky, Yoga, Fatur, Syarif, Angga, Fadhil, Galih, Zam-zam, Salman, Abdi dan Nasrul) dan rekan-rekan mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat FKIK ULM Angkatan 2021, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang sampai saat ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, masukan, saran, serta bantuan selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini, semoga selalu disertai dengan hal-hal baik.

Banjarbaru, Juni 2025



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional	10
B. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .	12
C. Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas	13
D. Metode Importance Performance Analysis	15
E. Faktor Mutu Pelayanan yang Berhubungan terhadap Tingkat Kepuasan	20
BAB III LANDASAN TEORI	23
A. Landasan Teori	23
BAB IV METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27

C.	Instrumen Penelitian	29
D.	Variabel Penelitian	32
E.	Definisi Operasional	32
F.	Prosedur Penelitian	34
G.	Teknik pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
H.	Cara Analisis Data	37
I.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Karakteristik Responden	41
B.	Analisis Indeks Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	45
C.	Analisis Indeks Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i>	48
D.	Analisis Indeks Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
E.	Analisis Indeks Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>	54
F.	Analisis Indeks Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan pada Dimensi <i>Emphaty</i>	57
G.	Analisis Kuadran Tingkat Kinerja dan Kepentingan/harapan Mutu Pelayanan	60
H.	Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB VI PENUTUP		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN