

ABSTRAK

Arina oktari, 2019, Analisa Kepuasan pasien pengguna kartu KIS (kartu indonesia sehat) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di PUSKESMAS plosoklaten. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Industri, Strata Satu Universitas Kadiri, Pembimbing : (I) Dr.Ir. Ana Komari, MT. (II) Ir.Heribertus Budi santoso, MT.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan, oleh itu perlu diidentifikasi atribut-atribut apa saja yang dinilai perlu dibenahi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta atribut *Servqual* apa saja yang nilai kepuasannya rendah.

Dimensi *Servqual* digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang nantinya diteliti dan ditanyakan kepada responden. Dimana responden yang diteliti ialah pemegang kartu KIS yang berobat di PUSKESMAS Plosoklaten sejumlah 92 orang, jumlah responden didapat dari perhitungan menggunakan pendekatan slovin. Hasil dari penyebaran kuisisioner akan diuji realibilitas dan validitas nya, uji ini dilakukan guna mengetahui valid atau tidaknya kuisisioner penelitian dan reliabel atau tidaknya suatu penelitian. Selanjutnya hasil kuisisioner tersebut akan diolah menggunakan metode IPA (*Important Performance Matrix*) digunakan untuk mengetahui atribut apa yang nilainya rendah terhadap kepuasan pelayan PUSKESMAS Plosoklaten.

Hasil penelitian dari jumlah kuisisioner 92 responden didapatkan hasil jenis kelamin laki – laki 41 dan 51 jenis kelamin perempuan. Selanjutnya atribut yang menempati kuadran I pada diagram kartesius hasil pengolahan dengan metode IPA (*Important Performance Matrix*) ialah dimensi *Tangibles*.

Kata Kunci : Kualitas, *Servqual*, *Important Performance Matrix* (IPA)