



JURNAL REKAYASA, TEKNOLOGI, DAN SAINS

ISSN 2541-4750 (Print)

ISSN 2549-984X (Online)

INFORMASI ARTIKEL

Received: April, 10, 2026

Revised: July, 30, 2026

Available online: August, 1, 2026

at: <http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/teknologi/index>

Analisis kualitas pelayanan puskesmas muara pinang terhadap kepuasan pengunjung (pasien) menggunakan metode ipa dan csi

Rike Kurniawan^{1*}, Heri Wibowo¹, Garda Kharisma Sidanta¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malahyati, Indonesia

Korespondensi Penulis: Rike Kurniawan *Email: kurniawanrike987@gmail.com

ABSTRAK

Tenaga kesehatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maksimal kepada masyarakat, di mana Puskesmas Muara Pinang sebagai UPTD Dinas Kesehatan bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan dasar yang komprehensif di wilayahnya; penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, serta mengidentifikasi penyebab masalah menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), dan diagram fishbone. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif pada pengunjung Puskesmas Muara Pinang, menghasilkan nilai CSI sebesar 80,45% (kategori puas) karena dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori puas. namun IPA 86,65% (belum puas) yang berarti pelayanan yang di berikan Puskesmas Kecamatan Muara pinang belum memuaskan karena nilai tersebut berada di bawah 100% (Apabila Tki < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan), dan dengan diagram Kartesius mengidentifikasi empat atribut prioritas perbaikan yaitu fasilitas ruang perobatan dan pelayanan umum (dimensi tangibles), kenyamanan antri obat (dimensi assurance), serta respon petugas obat (dimensi empathy), yang disebabkan oleh faktor manusia, metode, material, mesin, lingkungan, dan pengukuran berdasarkan fishbone. Kesimpulan utama menekankan perlunya perbaikan prioritas tersebut guna meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

Kata Kunci: customer satisfaction index, fishbone, importance performance analysis.

ABSTRACT

Analysis of Muara Pinang Community Health Center Service Quality Regarding Visitor (Patient) Satisfaction Using IPA and CSI Methods. Healthcare workers play a crucial role in delivering optimal healthcare services to the community; the Muara Pinang Community Health Center (Puskesmas), as a technical implementation unit of the Health Office, is responsible for providing comprehensive primary healthcare in its area. This study aims to analyze service quality and facility standards—identifying aspects to maintain or improve—and to pinpoint the root causes of issues using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), and fishbone diagrams. A quantitative approach involving visitors to the Muara Pinang Puskesmas yielded a CSI score of 80.45% (categorized as "satisfied"), indicating a generally satisfactory level of customer satisfaction. However, the IPA score was 86.65%

(categorized as "not yet satisfied"), signifying that the services provided were not fully satisfactory as the score fell below the 100% threshold. A Cartesian diagram identified four priority areas for improvement: treatment room and general service facilities (tangibles dimension), comfort during the medication queue (assurance dimension), and the responsiveness of pharmacy staff (empathy dimension); fishbone analysis attributed these issues to factors involving people, methods, materials, machines, the environment, and measurement. The study concludes by emphasizing the need to address these priority areas to enhance overall visitor satisfaction

Keyword: customer satisfaction index, fishbone, importance performance analysis.

1. LATAR BELAKANG

Tenaga kesehatan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maksimal kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang kesehatan, yang menekankan hak atas derajat kesehatan setinggi – tingginya sebagai investasi sumber daya manusia produktif secara sosial dan ekonomi. Puskesmas Muara Pinang, sebagai organisasi publik di bawah UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan dasar yang komprehensif, menyeluruh, dan berkualitas di wilayah kecamatannya, mencakup upaya promosi, pencegahan, penyembuhan, serta pemulihan terpadu.

Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan pasien yang sesuai harapan, terjangkau, dan terstandar, dimana ketersediaan sumber daya secara kualitas maupun kuantitas sangat mempengaruhi efektivitasnya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2010). Khususnya pada puskesmas terakreditasi, menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan tanpa diskriminasi pasien menjadi imperatif, sebagaimana dikemukakan (Muzaki, 2023), yang menyoroti perlunya inovasi pelayanan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Puskesmas Muara Pinang menunjukkan permasalahan utama berupa ketidaktepatan waktu pelayanan yang menyebabkan antrean panjang, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, serta fasilitas fisik yang tidak memadai seperti ruang tunggu yang sempit dan lahan parkir terbatas, sehingga menurunkan minat masyarakat berobat. Penelitian ini muncul dari kebutuhan mengukur mutu pelayanan secara empiris untuk memberikan solusi perbaikan, meningkatkan puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan primer harus responsif terhadap tuntutan daerah.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dapat digunakan untuk

mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan sehingga dapat membantu menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Sementara itu, *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan atribut pelayanan yang dinilai. Kombinasi metode IPA dan CSI dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, mengukur tingkat kepuasan, serta menentukan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (Munir, 2023).

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan Puskesmas Muara Pinang terhadap kepuasan pengunjung menggunakan IPA dan CSI, mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan, serta menyelesaikan permasalahan guna menciptakan lingkungan puskesmas yang nyaman, efektif dan efisien.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Populasi dan Penentuan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tata kerja yang runtut, dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah mengenai tingkat kepentingan serta kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Muara Pinang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dilanjutkan dengan studi pustaka, penentuan objek penelitian, pembuatan kuesioner, pengujian validitas dan kecukupan data, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, analisis data, hingga penyusunan kesimpulan dan saran, sehingga memungkinkan pengulangan tahapan oleh peneliti lain sesuai flowchart metodologi standar. a. Populasi dan Responden

Populasi penelitian mencakup seluruh konsumen Puskesmas Muara Pinang, sedangkan jumlah responden atau sampel ditentukan minimal melalui rumus kecukupan data, (Supranto, 1992) Prasesti, 2008), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persentase ketidaktekelitian akibat kesalahan pengambilan sampel masih ditoleransi. (Konstanta 0,1 atau 10%) jadi dapat disimpulkan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah: 100.

2.2 Bahan dan Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah melaksanakan survei wawancara, penyebaran kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Skala likert pada penelitian ini terdiri dari 4 skala, yaitu :

- 1) Sangat Baik (SB)
- 2) Baik (B)
- 3) Tidak Baik (TB)
- 4) Sangat Tidak Baik (STB)

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Puskesmas yang meliputi fasilitas, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengunjung. Penentuan dan pengelompokan variabel penelitian tersebut mengacu pada konsep metodologi penelitian yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2004).

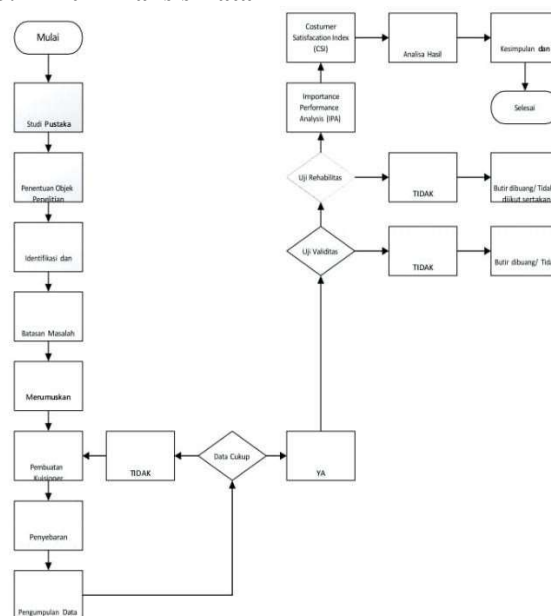
3.3 Prosedur Pengambilan dan Pengolahan Data

Prosedur penelitian ini dimulai dengan penyusunan kuesioner berdasarkan identifikasi masalah, diikuti uji kecukupan data memastikan sampai minimal, kemudian uji validitas konstruk menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dibantu SPSS dimana item dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Singarimbun, 1989). Selanjutnya penyebaran kuesioner hingga data cukup, dan pengolahan data dengan software SPSS untuk menghitung skor *importance* dan *Satisfaction*.

3.4 Alur Analisis Data



Gambar 1. Alur Analisis Data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pengunjung puskesmas kecamatan Muara Pinang. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kemudian dilanjutkan pada tahap selanjutnya dengan uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas.

3.1 Uji Kecukupan Data

Diketahui jumlah pengunjung Puskesmas Kecamatan Muara Pinang dalam satu bulan (periode Agustus 2024) adalah : 29.067 orang dengan rata – rata per hari adalah 10 – 20 pengunjung. Dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{29.067}{1 + 29.067 \cdot (0,1)^2} = 99,65 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

3.2 Uji Validitas

Untuk melihat hasil perbandingan nilai rhitung dengan rtabel dari semua butir pertanyaan kuisisioner yang telah dihitung menggunakan software SPSS 25.0 for windows dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Uji Validitas

No	Fasilitas	r hitung		r tabel	Status
		Kinerja	Kepuasan		
1	Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat	0.656	0.178	0.165	Valid
2	Bagaimana sikap dokter saat mengobati pasien	0.679	0.221	0.165	Valid
3	Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas muara pinang	0.667	0.719	0.165	Valid
4	Dokter memberikan pelayanan terkait resep obat	0.769	0.170	0.165	Valid
5	Pelayanan yang ada dalam pemberian obat di Apotek	0.765	0.429	0.165	Valid
6	Apotek memberikan pelayanan informasi obat	0.729	0.191	0.165	Valid
7	Dokter memberikan tanggapan keluhan pasien dengan baik dan sopan	0.719	0.283	0.165	Valid
8	Setiap pengunjung yang mendapatkan keluhan tentang obat petugas apoteker memberikan tanggapan dengan ramah	0.749	0.360	0.165	Valid
9	Sikap petugas Puskesmas melayani pasien yang sedang mendapat masalah dalam pengambilan obat	0.738	0.683	0.165	Valid
10	Ruangan berobat memiliki fasilitas yang nyaman	0.717	0.395	0.165	Valid
11	Kenyamanan dalam mengantri obat	0.700	0.612	0.165	Valid
12	Pasien mendapatkan keramahan dalam pelayanan dokter, petugas puskesmas, dan apoteker	0.669	0.724	0.165	Valid
13	Respon petugas Puskesmas saat pasien ada keluhan dalam berobat	0.709	0.405	0.165	Valid
14	Respon petugas pelayanan obat saat pasien menanyakan tentang obat	0.700	0.394	0.165	Valid
15	Puskesmas Muara Pinang dalam melayani pasien BPJS	0.771	0.429	0.165	Valid

Sumber: Data Primer, 2026

Dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari pada rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuisioner telah valid.

3.3 Uji Reliabilitas

Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan software SPSS 25.0 for windows.

Untuk menyimpulkan hasil perhitungan reliabilitas adalah dengan membandingkan r hitung dengan r tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas Kinerja

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,933	15

Sumber: Data Primer, 2026

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kepuasan

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,669	15

Sumber: Data Primer, 2026

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas – fasilitas pertanyaan yang digunakan di dalam kuisioner reliabel artinya bahwa fasilitas – fasilitas pada kuisioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan fasilitas – fasilitas tersebut.

3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance menggambarkan seberapa penting fasilitas kualitas pelayanan bagi pengunjung, sedangkan Performance menggambarkan persepsi pengunjung terhadap kinerja dan fasilitas kualitas pelayanan yang telah diberikan puskesmas Kecamatan Muara Pinang. Rumus menghitung *Importance*, *Performance*, dan TKI (tingkat kesesuaian) (Nasution, 2010):

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

 $\bar{x}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja $\bar{y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Banyaknya Responden

3.5 Tingkat Kesesuaian

Tabel 4. Tingkat Kesesuaian

No	Fasilitas	Kinerja	Kepuasan	Kesesuaian (%)
1	Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat	375	296	78,93
2	Bagaimana sikap dokter saat mengobati pasien	365	362	99,18
3	Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas Muara Pinang	366	282	77,05
4	Dokter memberikan pelayanan resep saat berobat	361	308	85,32
5	Pelayanan yang ada dalam pemberian obat di Apotek	360	329	91,39
6	Apotek memberikan pelayanan informasi obat	377	317	84,08
7	Dokter memberikan tanggapan keluhan pasien dengan baik dan sopan	377	338	89,66
8	Setiap pengunjung yang mendapatkan keluhan tentang obat petugas apoteker memberikan tanggapan dengan ramah	354	331	93,50
9	Sikap petugas Puskesmas melayani pasien yang sedang mendapat masalah dalam pengambilan obat	365	290	79,45
10	Ruangan berobat memiliki fasilitas yang nyaman	343	332	96,79
11	Kenyamanan dalam mengantri obat	379	285	75,20
12	Pasien mendapatkan keramahan dalam pelayanan dokter, petugas puskesmas, dan apoteker	356	299	83,99
13	Respon petugas Puskesmas saat pasien ada keluhan dalam berobat	368	317	86,14
14	Respon petugas pelayanan obat saat pasien menanyakan tentang obat	374	297	79,41
15	Puskesmas Muara Pinang dalam melayani pasien BPJS	369	368	99,73
Nilai rata-rata		86,65%		

Sumber: Data Primer, 2026

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian adalah 86.65% yang berarti pelayanan yang di berikan Puskesmas Kecamatan Muara pinang belum memuaskan karena nilai tersebut

berada di bawah 100% (Apabila Tki < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan).

3.6 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan

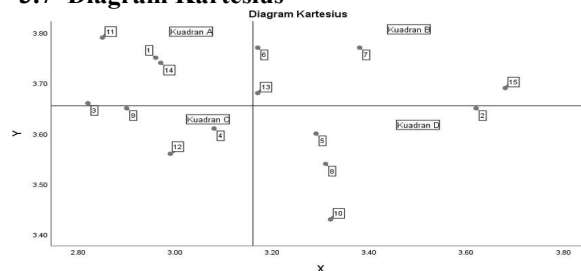
Perhitungan untuk mencari rata-rata nilai fasilitas 1:

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepuasan

No	Fasilitas	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Kepuasan
1	Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat	3,75	2,96
2	Bagaimana sikap dokter saat mengobati pasien	3,65	3,62
3	Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas Muara Pinang	3,66	2,82
4	Dokter memberikan pelayanan resep saat berobat	3,61	3,08
5	Pelayanan yang ada dalam pemberian obat di Apotek	3,60	3,29
6	Apotek memberikan pelayanan informasi obat	3,77	3,17
7	Dokter memberikan tanggapan keluhan pasien dengan baik dan sopan	3,77	3,38
8	Setiap pengunjung yang mendapatkan keluhan tentang obat, petugas apoteker memberikan tanggapan dengan ramah	3,54	3,31
9	Sikap petugas Puskesmas melayani pasien yang sedang mendapat masalah dalam pengambilan obat	3,36	2,90
10	Ruangan berobat memiliki fasilitas yang nyaman	3,43	3,42
11	Kenyamanan dalam mengantri obat	3,79	2,85
12	Pasien mendapatkan keramahan dalam pelayanan dokter, petugas puskesmas, dan apoteker	3,56	2,99
13	Respon petugas Puskesmas saat pasien ada keluhan dalam berobat	3,68	3,17
14	Respon petugas pelayanan obat saat pasien menanyakan tentang obat	3,74	2,97
15	Puskesmas Muara Pinang dalam melayani pasien BPJS	3,69	3,68
Total		54,89	47,51

Sumber: Data Primer, 2026

3.7 Diagram Kartesius



Gambar 2. Diagram Kartesius

Diperoleh 4 fasilitas yang menjadi fokus melakukan perbaikan bagi Puskesmas Kecamatan Muara Pinang fasilitas tersebut berada pada kuadran A

yang harus diperbaiki beserta upaya perbaikan yang harus dilakukan yaitu :

- 1 (*tangibles*) Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat
- 3 (*tangibles*) Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas muara pinang
- 11 (*assurance*) Kenyamanan dalam mengantri obat
- 14 (*emphaty*) Respon petugas pelayanan obat saat pasien menanyakan tentang obat

Upaya perbaikan yang harus dilakukan sesuai usulan keinginan pengunjung adalah terdapat pada dimensi (*tangibles*) fasilitas 1 dan 3, (*emphaty*) fasilitas 14, (*assurance*) fasilitas 11.

Tabel 6. Usulan Perbaikan

Dimensi	Fasilitas/Pertanyaan	Usulan Perbaikan
Tangibles (1)	Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat	Menambah atau memperbaiki fasilitas yang dinilai pengunjung kurang baik (contoh: kursi, meja, dll)
Tangibles (3)	Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas Muara Pinang	Mengevaluasi dan melakukan pelatihan kepada pegawai agar dapat melayani pasien dengan cepat, tanggap, ramah dan sopan saat pasien mengajukan keluhan atau saat pasien sedang menanyakan sesuatu terkait dengan pelayanan dan sebagainya
Assurance (11)	Kenyamanan dalam mengantri obat	Pihak penyedia layanan harus memperhatikan dan mengevaluasi secara berkala baik dalam pelayanan atau fasilitas agar pasien yang sedang mengantri tetap kondusif dan nyaman
Empathy (14)	Respon petugas pelayanan obat saat pasien menanyakan tentang obat	Petugas puskesmas sebagai tempat pelayanan publik harus bersikap lebih ramah dan sopan kepada setiap pasien yang datang untuk berobat dan juga dituntut untuk lebih informatif saat pasien menanyakan perihal obat-obatan

Sumber: Data Primer, 2026

3.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan (CSI)

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan setiap fasilitas. Perhitungan CSI didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan kinerja dari masing-masing bobot. Contoh perhitungannya untuk fasilitas 1 sebagai berikut :

$$1. \text{ Rata-rata kepentingan : } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{375}{100} = 3,75$$

$$2. \text{ WF \%} = \frac{\bar{Y}}{\sum_{i=1}^p \bar{Y}} = \frac{3,75}{0,54} = 6,94$$

$$3. \text{ Rata-rata kepuasan : } \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{296}{100} = 2,96$$

$$4. \text{ WS} = \text{WF\%} \times \bar{X} = 6,94 \times 2,96 = 20,54$$

Tabel 7. Hasil Perhitungan CSI

No	Fasilitas	Rata-rata Kinerja	WF %	Rata-rata Kepentingan	WS
1	Bagaimana keadaan fasilitas yang ada di ruangan tempat berobat	3,75	6,94	2,96	20,54
2	Bagaimana sikap dokter saat mengobati pasien	3,65	6,76	3,62	24,47
3	Bagaimana pelayanan yang ada di puskesmas Muara Pinang	3,66	6,78	2,82	19,12
4	Dokter memberikan pelayanan resep saat berobat	3,61	6,69	3,08	20,61
5	Pelayanan yang ada dalam pemberian obat di Apotek	3,60	6,67	3,29	21,94
6	Apotek memberikan pelayanan informasi obat	3,77	6,98	3,17	22,13
7	Dokter memberikan tanggapan keluhan pasien dengan baik dan sopan	3,77	6,98	3,38	23,59
8	Setiap pengunjung yang mendapatkan keluhan tentang obat, petugas apoteker memberikan tanggapan dengan ramah	3,54	6,56	3,31	21,71
9	Sikap petugas Puskesmas melayani pasien yang sedang mendapat masalah dalam pengambilan obat	3,65	6,76	2,90	19,60
10	Ruangan berobat memiliki fasilitas yang nyaman	3,43	6,35	3,32	21,08
11	Kenyamanan dalam mengantri obat	3,79	7,02	2,85	20,01
12	Pasien mendapatkan keramahan dalam pelayanan dokter, petugas puskesmas, dan apoteker	3,56	6,59	2,99	19,70
13	Respon petugas Puskesmas saat pasien ada keluhan dalam berobat	3,68	6,81	3,17	21,59
14	Respon petugas pelayanan obat saat	3,74	6,93	2,97	20,58

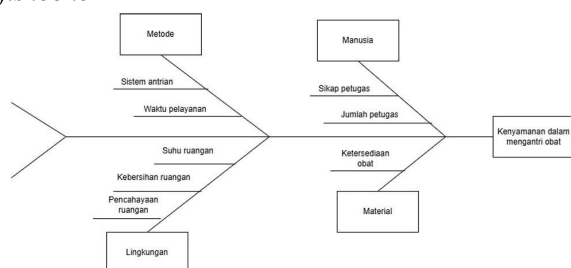
No	Fasilitas	Rata-rata Kinerja	WF %	Rata-rata Kepentingan	WS
15	pasien menanyakan tentang obat Puskesmas Muara Pinang dalam melayani pasien BPJS	3,69	6,83	3,68	25,13
Total			101,65		321,82*

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan dari hasil Tabel 7, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil 80,45% dan dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori puas.

3.9 Diagram Fishbone

Berdasarkan dari metode *Importance Performance Analysis* diatas, masalah yang sering di keluhkan oleh pengunjung Puskesmas adalah kenyamanan dalam mengantri obat. Sehingga perlu di perhatikan kualitas pelayanan dalam mengantri obat yang ada di Puskesmas Muara Pinang. Karena adanya satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka dapat di analisa dengan menggunakan metode *fishbone* :



Gambar 3. Diagram Fishbone

Tabel 8. Analisa Fishbone Pada Kualitas Pelayanan

Analisa Penyebab	Faktor	Usulan Perbaikan
Manusia	- Sikap petugas - Jumlah petugas	- Melakukan pelatihan terhadap petugas apotek mengenai cara berkomunikasi yang baik dan empati terhadap pasien - Menambah jumlah petugas pada bagian apotek
Material	Ketersediaan obat	Selalu stok obat dan memperbanyak ketersediaan obat yang sering digunakan oleh pasien
Metode	- Sistem antrian - Waktu pelayanan	- Memakai sistem antrian elektronik atau nomor antrian - Memberikan informasi estimasi waktu tunggu kepada pasien

Analisa Penyebab	Faktor	Usulan Perbaikan
Lingkungan	- Suhu ruangan - Kebersihan ruangan - Pencahayaan ruangan	- Penambahan alat pendingin suhu ruangan AC, Kipas Angin, dll. - Selalu membersihkan ruangan antri obat - Penambahan lampu dan alat penerangan lainnya

Sumber: Data Primer, 2026

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data pada bab sebelumnya, tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Muara Pinang mencapai 80,45% berdasarkan CSI (Customer Satisfaction Index), yang menunjukkan pelanggan secara umum puas. Namun, analisis IPA (Importance Performance Analysis) menyatakan kinerja pelayanan masih 86,65% atau belum memuaskan sehingga perlu perbaikan. Metode IPA pada diagram Kartesius mengidentifikasi empat prioritas perbaikan, yaitu fasilitas dimensi tangibles nomor 1 (keadaan ruang berobat) dan nomor 3 (pelayanan Puskesmas), dimensi assurance nomor 11 (kenyamanan antri obat), serta dimensi empathy nomor 14 (respon petugas saat ditanya obat).

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). Profil Kesehatan Indonesia 2009. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Munir, M. M. (2023). Customer satisfaction analysis using Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. *UMSIDA Preprints Server*.
- Muzaki, M. M. (2023). pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.
- Singarimbun, M. &. (1989). *Metode penelitian survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono.(2004). *Metode penelitian administras*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (1992). *Teknik sampling untuk survei dan eksperimen*. Jakarta: Rineka Cipta.