



## Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* RSUD Kartini - Lampung

*Patient Satisfaction with Health Services Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSUD Kartini - Lampung*

<sup>1)\*</sup> Belinda Layrenshia, <sup>2</sup>Candra Gumilar, <sup>3</sup>Dionysius Beni Nugroho, <sup>4</sup>M. Alfi Maulidi, <sup>5</sup>Syafii, <sup>6</sup>Junlianty Liambana, <sup>7</sup>Anggraeni Noor Azahra, <sup>8</sup>Inggrid Since Yuliana Frans, <sup>9</sup>Purwadhi, <sup>10</sup>Mira Veranita

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

\*Email: [belindalayrenshia@gmail.com](mailto:belindalayrenshia@gmail.com)<sup>1</sup>, [gumilar1823@gmail.com](mailto:gumilar1823@gmail.com)<sup>2</sup>, [dionysiusbeni2@gmail.com](mailto:dionysiusbeni2@gmail.com)<sup>3</sup>, [muhammadalfi18@gmail.com](mailto:muhammadalfi18@gmail.com)<sup>4</sup>, [syafii.wtjyg4@gmail.com](mailto:syafii.wtjyg4@gmail.com)<sup>5</sup>, [ilmagreendl40@gmail.com](mailto:ilmagreendl40@gmail.com)<sup>6</sup>, [anggraeni.azahra@gmail.com](mailto:anggraeni.azahra@gmail.com)<sup>7</sup>, [inggfrans@gmail.com](mailto:inggfrans@gmail.com)<sup>8</sup>, [purwadhi@ars.co.id](mailto:purwadhi@ars.co.id)<sup>9</sup>, [mira.veranita@ars.ac.id](mailto:mira.veranita@ars.ac.id)<sup>10</sup>

\*Correspondence: <sup>1)</sup> Belinda Layrenshia

DOI:

10.59141/comserva.v4i3.1368

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang memuaskan semakin diakui karena pentingnya kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan berusaha untuk membuat pelanggan puas dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, penelitian ini menganalisis kepuasan pasien di RSUD Kartini Lampung. Kinerja dan kepentingan pelayanan diukur dari 20 responden yang dibagi dalam dua kelompok usia: yang di bawah 45 tahun dan yang di atas 45 tahun. Hasil analisis menunjukkan bahwa untuk responden di bawah 45 tahun, rata-rata nilai kinerja (X) sebesar 4,2 dan kepentingan (Y) sebesar 4,5, dan untuk responden di atas 45 tahun, rata-rata nilai kinerja (X) sebesar 4,2 dan kepentingan (Y) sebesar 4,4. Ada gap -0,3 dan -0,2 antara kinerja dan kepentingan. Menurut analisis IPA, responden di bawah usia 45 tahun memerlukan kamar yang bersih, nyaman, dan menarik, tetapi mereka di atas usia 45 tahun menganggap sudah baik dan harus mempertahankannya. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan persepsi dan kebutuhan pasien dari berbagai kelompok umur.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas Layanan

### ABSTRACT

*The importance of health care has made satisfying services increasingly recognized by society. Health care aims to satisfy customers by providing effective and efficient services. This study analyzes patient satisfaction at RSUD Kartini Lampung using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Performance and importance of services were measured from 20 respondents divided into two age groups: under 45 years and over 45 years. Results show that for respondents under 45 years, the average performance score (X) is 4.2 and importance score (Y) is 4.5, and for respondents over 45 years, the average performance score (X) is 4.2 and importance score (Y) is 4.4. There is a gap of -0.3 and -0.2 between performance and importance, respectively. According to IPA analysis, respondents under 45 years require clean, comfortable, and attractive rooms, while those over 45 years think it's good and should maintain these standards. These findings indicate that to enhance overall patient*

*satisfaction, the quality of services should be adjusted to match the perceptions and needs of patients from different age groups*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Health Care Services, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality*

---

## **PENDAHULUAN**

Pentingnya kesehatan bagi masyarakat, masyarakat merasa perlu mempertahankan kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat semakin diakui oleh masyarakat (Calundu, 2018). Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan konsumen (*Consumer Satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif dari pemberi pelayanan, yang juga akan memberikan kepuasan kepada pemberi pelayanan dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Provider Satisfaction*). Untuk mencapai derajat kesehatan terbaik, upaya kesehatan ini berfokus pada masyarakat luas (Ningsih et al., 2022).

Menurut (Ningsih et al., 2022), kinerja layanan kesehatan dalam memberikan layanan yang memuaskan pasien sangat penting bagi masyarakat. Di sisi lain, (Sanjaya, 2023) mengatakan bahwa persepsi pasien tentang kepuasan pelayanan sangat penting karena ini akan membuat mereka terus menerima perawatan dan ingin kembali ke klinik. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, penyelenggara layanan kesehatan harus memberikan layanan yang memuaskan. Konsumen pelayanan kesehatan akan menentukan tingkat kepuasan dengan membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan (Wildani et al., 2020). Tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pasien. Ada banyak cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien (Hidayat et al., 2021).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010, rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit diwajibkan untuk memberikan layanan medis yang memenuhi standar pelayanan terbaik. Pasien adalah pelanggan utama rumah sakit, jadi mengetahui seberapa puas pasien akan membantu rumah sakit meningkatkan pelayanannya. Rumah sakit dinyatakan berhasil karena sikap dan layanan sumber daya manusia, serta fasilitas yang diunggulkan (Vanesa et al., 2020).

Rumah sakit adalah lembaga yang sangat berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, jadi sangat penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan (Suryani et al., 2022). Jika mereka ingin memberikan layanan yang baik, rumah sakit harus mempertimbangkan aspek kualitas layanan yang mereka berikan (Chandra et al., 2024).

Dengan adanya rumah sakit, orang-orang diharapkan dapat memperoleh layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan biaya yang terjangkau dan mudah diakses (Supriyanto & Soesanto, 2012). Respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian dikenal sebagai kepuasan pelanggan (Heryanti, 2023). Kepuasan pelanggan atau pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi akan menumbuhkan loyalitas dan kepuasan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Gambaran rumah sakit yang lebih baik akan berlanjut (Nafisa & Sukresna, 2018). Hal

ini karena persaingan yang sangat ketat. Untuk menjadi tempat yang dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dan pelanggannya, setiap rumah sakit akan berusaha untuk menjadi yang terbaik di mata mereka (Sari & Fuad, 2023).

## **METODE**

Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan karakteristik populasi atau objek. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Di sini, fokus penelitian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengukur data variabel independen dan dependen, yang keduanya hanya dilakukan sekali atau satu kali.

Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan. Kuesioner diberikan kepada responden seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab.

IPA digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Hasil penilaian tingkat kepentingan dan penilaian kinerja digunakan untuk menentukan "quadran analisis" ini (Hidayat et al., 2021).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menentukan seberapa puas seseorang dengan kinerja orang lain. Tingkat kepuasan seseorang diukur dengan membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja orang lain. Perhitungan IPA dilakukan dengan menggunakan rumus berikut (Sari & Fuad, 2023):

$$Xi \text{ rata-rata} = \frac{\sum_{i=1}^k xi}{n}$$
$$Yi \text{ rata-rata} = \frac{\sum_{i=1}^k yi}{n}$$

Keterangan:

Xi rata-rata = Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan seluruh atribut komponen mutu pelayanan dan kinerja

Yi rata-rata = Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh atribut komponen mutu pelayanan dan kinerja

k = Banyaknya atribut dari komponen mutu pelayanan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

n = Jumlah Responden

Setelah memperoleh bobot kinerja dan kepentingan produk layanan, serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan produk layanan, nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yang menunjukkan kinerja produk layanan (X), dan pada sumbu vertikal, yang menunjukkan kepentingan produk layanan (Y). Setelah itu, nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram (Sari & Fuad, 2023).

Berikut ini pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden:

**Tabel 1. Pernyataan Kuesioner**

No	Kualitas Pelayanan	Kepentingan & Kinerja
----	--------------------	-----------------------

**Belinda Layrenshia<sup>1</sup>, Candra Gumilar<sup>2</sup>, Dionysius Beni Nugroho<sup>3</sup>, M. Alfi Maulidi<sup>4</sup>, Syafii<sup>5</sup>, Junlianty Liambana<sup>6</sup>, Anggraeni Noor Azahra<sup>7</sup>, Ingrid Since Yuliana Frans<sup>8</sup>, Purwadhi<sup>9</sup>, Mira Veranita<sup>10</sup>**

*Patient Satisfaction with Health Services Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSUD Kartini - Lampung*

	1	2	3	4	5
1	Tata letak dan desain ruang pelayanan				
2	Kesiapan pelayanan pasien				
3	Fasilitas rumah sakit memadai				
4	Peralatan medis mutakhir				
5	Staf berpenampilan yang baik				
6	Lokasi pelayanan nyaman dan mudah diakses				
7	Kamar bersih, nyaman dan menarik				

Keterangan:

Keterangan Untuk Kuisisioner Kepentingan:

1: Sangat tidak penting 2: Tidak penting

3: Cukup penting

4: Penting

5: Sangat penting

Keterangan Untuk Kuisisioner Kinerja:

1: Sangat tidak baik 2: Tidak baik

3: Cukup baik

4: Baik

5: Sangat baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian tingkat kepuasan yang dilakukan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), 10 orang responden dengan usia dibawah 45 Tahun di RSUD Kartini Lampung disurvei untuk menentukan aspek kepentingan dan kinerja. Hasil kuisisioner dapat dilihat dalam tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Hasil Kuisisioner Responden Umur < 45 Tahun**

No	<i>Importance</i> (Y)							<i>Performance</i> (X)						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4
2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4
6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
7	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4
8	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5
9	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
10	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4
<b>Mean</b>	<b>3,8</b>	<b>5</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,1</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>3,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>3,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>

Dalam penelitian tingkat kepuasan yang dilakukan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), 10 orang responden dengan usia diatas atau berumur 45

Tahun di RSUD Kartini Lampung disurvei untuk menentukan aspek kepentingan dan kinerja. Hasil kusioner dapat dilihat dalam tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Responden Umur  $\geq 45$  Tahun**

No	<i>Importance</i> (Y)							<i>Performance</i> (X)						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3
2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5
7	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
8	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
10	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5
<b>Mean</b>	<b>4</b>	<b>4,9</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>	<b>4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>3,8</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>

Dari hasil perhitungan pada tabel 2, didapatkan nilai rata-rata x dan y pada pasien < 45 tahun, yaitu: nilai x (*performance*) adalah 4,2, sedangkan nilai y (*importance*) adalah 4,5. Selain itu, terdapat gap -0,3 antara *performance* dan *importance*.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai X dan Y Responden Umur < 45 Tahun**

Kuisisioner	<u>Pasien &lt; 45 Tahun</u>		
	X	Y	X-Y
1	3,9	3,8	0,1
2	4,8	5	-0,2
3	4,3	4,7	-0,4
4	4,2	4,6	-0,4
5	3,6	4,1	-0,5
6	4,5	4,7	-0,2
7	4,1	4,7	-0,6
<b>Jumlah</b>	<b>29,4</b>	<b>31,6</b>	<b>-2,2</b>
<b>Dibagi</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>-0,3</b>

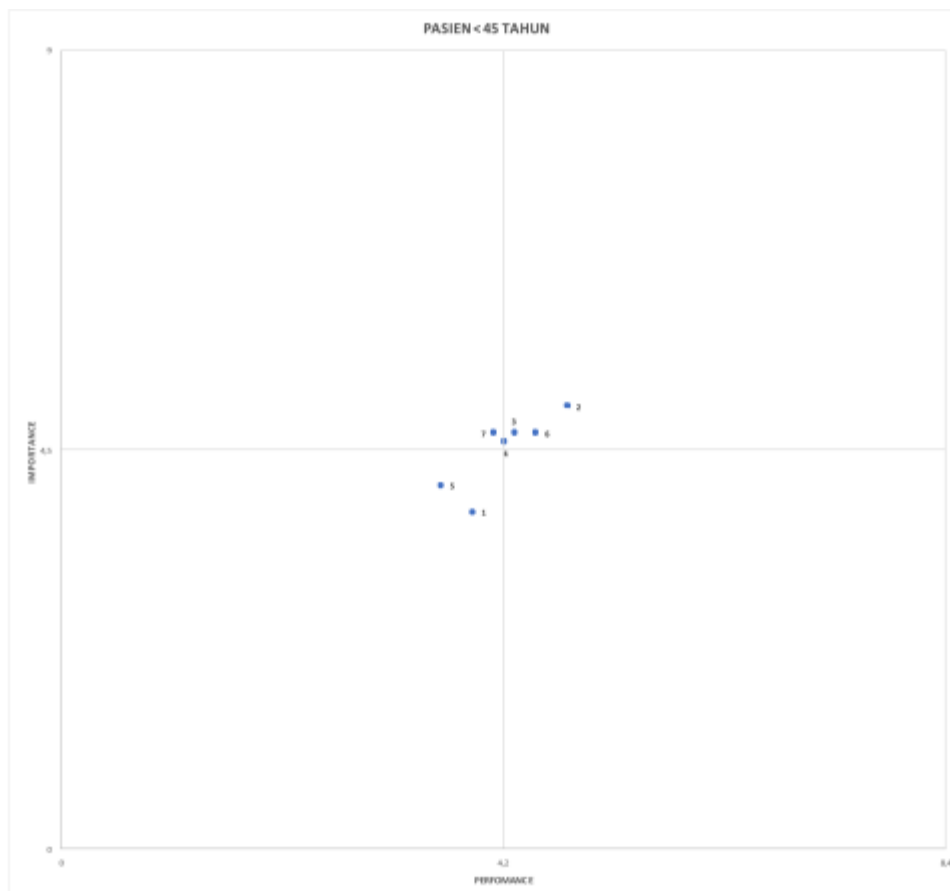
Sedangkan, dari hasil perhitungan pada tabel 3, didapatkan nilai rata-rata x dan y pada pasien  $\geq 45$  tahun, yaitu: nilai x (*performance*) adalah 4,2, sedangkan nilai y (*importance*) adalah 4,4. Selain itu, terdapat gap -0,2 antara *performance* dan *importance*.

**Belinda Layrenshia<sup>1</sup>, Candra Gumilar<sup>2</sup>, Dionysius Beni Nugroho<sup>3</sup>, M. Alfi Maulidi<sup>4</sup>, Syafii<sup>5</sup>, Junlianty Liambana<sup>6</sup>, Anggraeni Noor Azahra<sup>7</sup>, Ingrid Since Yuliana Frans<sup>8</sup>, Purwadhi<sup>9</sup>, Mira Veranita<sup>10</sup>**

*Patient Satisfaction with Health Services Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSUD Kartini - Lampung*

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai X dan Y Responden Umur  $\geq$  45 Tahun**

Kuisi r	Pasien > 45 Tahun		
	X	Y	X-Y
1	4	4	0,1
2	4,5	4,9	-0,4
3	4,2	4,6	-0,4
4	4,1	4,7	-0,6
5	3,8	4	-0,2
6	4,4	4,4	0
7	4,4	4,5	-0,1
<b>Jumlah</b>	<b>29,</b>	<b>31,1</b>	<b>-1,7</b>
	<b>4</b>		
<b>Dibagi</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>-0,2</b>



**Gambar 1. Analisis IPA untuk Pasien < 45 tahun**

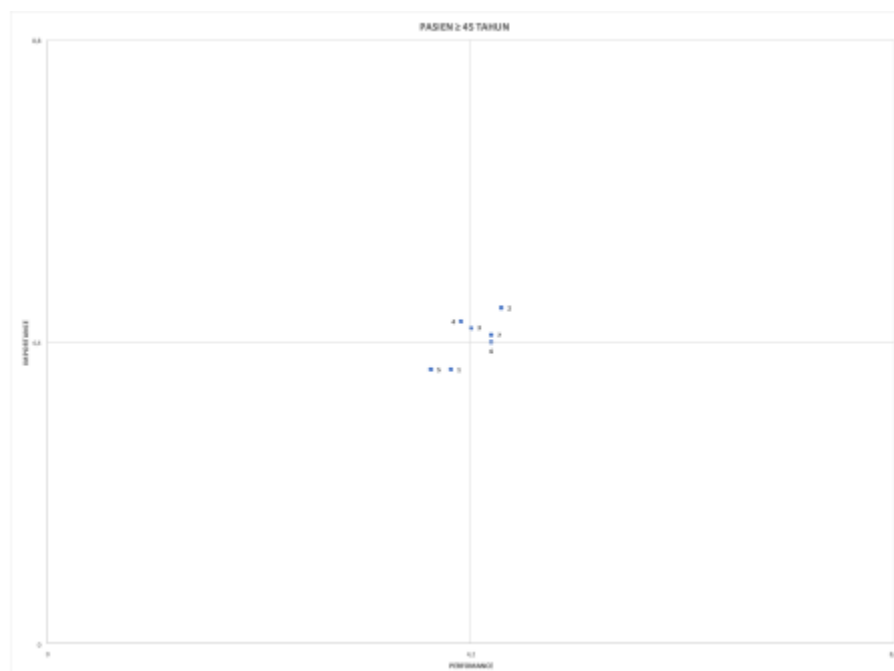
Pada gambar 1, berdasarkan Analisis IPA untuk pasien umur < 45 tahun, dapat disimpulkan bahwa:

**Belinda Layrenshia<sup>1</sup>, Candra Gumilar<sup>2</sup>, Dionysius Beni Nugroho<sup>3</sup>, M. Alfi Maulidi<sup>4</sup>, Syafii<sup>5</sup>, Junlianty Liambana<sup>6</sup>, Anggraeni Noor Azahra<sup>7</sup>, Ingrid Since Yuliana Frans<sup>8</sup>, Purwadhi<sup>9</sup>, Mira Veranita<sup>10</sup>**

*Patient Satisfaction with Health Services Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSUD Kartini - Lampung*

**Tabel 6. Penjelasan Kuadran Analisis IPA untuk Pasien < 45 Tahun**

No.	Kualitas Pelayanan Tangible	Kuadran	Kesimpulan
1	Tata letak dan desain	C	Prioritas rendah, sebab tidak penting dan kinerja rendah
2	Kesiapan pelayanan pasien	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
3	Fasilitas rumah sakit memadai	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
4	Peralatan medis mutakhir	A	Perbaiki, sebab penting tapi kinerja rendah
5	Staf berpenampilan yang baik	C	Prioritas rendah, sebab tidak penting dan kinerja rendah
6	Lokasi nyaman dan mudah diakses	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
7	Kamar bersih, nyaman dan menarik	A	Perbaiki, sebab penting tapi kinerja rendah



**Gambar 2. Analisis IPA untuk Pasien  $\geq$  45 tahun**

Pada gambar 2, berdasarkan Analisis IPA untuk pasien umur  $\geq$  45 tahun, dapat disimpulkan bahwa:

**Tabel 7. Penjelasan Kuadran Analisis IPA untuk Pasien  $\geq$  45 Tahun**

No.	Kualitas Pelayanan Tangible	Kuadran	Kesimpulan
1	Tata letak dan desain	C	Prioritas rendah, sebab tidak penting dan kinerja rendah
2	Kesiapan pelayanan pasien	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
3	Fasilitas rumah sakit memadai	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
4	Peralatan medis mutakhir	A	Perbaiki, sebab penting tapi kinerja rendah
5	Staf berpenampilan yang baik	C	Prioritas rendah, sebab tidak penting dan kinerja rendah
6	Lokasi nyaman dan mudah diakses	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik
7	Kamar bersih, nyaman dan menarik	B	Pertahankan, sebab penting dan kinerja baik

Berdasarkan perbandingan hasil analisis antara responden berumur  $<$  45 tahun dan responden berumur  $\geq$  45 tahun, terdapat perbedaan pada point ke 7 terkait kualitas pelayanan tangible, yaitu kamar bersih, nyaman dan menarik, dimana pada hasil analisis responden berumur  $<$  45 tahun berada pada kuadran A (perbaiki, sebab penting tapi kinerja rendah), namun pada hasil analisis responden berumur  $\geq$  45 tahun berada pada kuadran B (pertahankan, sebab penting dan kinerja baik).

## **SIMPULAN**

Kesimpulan perbedaan pada point ke-7 terkait kualitas pelayanan yang dapat dilihat, yaitu kamar yang bersih, nyaman, dan menarik. Hasil dari responden di bawah 45 tahun berada di kuadran A (perbaiki, sebab penting, tapi kinerja rendah), sedangkan hasil dari responden di atas 45 tahun berada di kuadran B (pertahankan, sebab penting, dan kinerja baik).



**Belinda Layrenshia<sup>1</sup>, Candra Gumilar<sup>2</sup>, Dionysius Beni Nugroho<sup>3</sup>, M. Alfi Maulidi<sup>4</sup>, Syafii<sup>5</sup>, Junlianty Liambana<sup>6</sup>, Anggraeni Noor Azahra<sup>7</sup>, Ingrid Since Yuliana Frans<sup>8</sup>, Purwadhi<sup>9</sup>, Mira Veranita<sup>10</sup>**

*Patient Satisfaction with Health Services Importance Performance Analysis (IPA) Method at RSUD Kartini - Lampung*

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). SAH MEDIA.
- Chandra, H. R. D., Ningrum, M. P. W., Susanti, B. D. A., Nugroho, R. H., & Ikaningtyas, M. (2024). Strategi Perencanaan dan Pengembangan Bisnis Kuliner di Indonesia. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(3).
- Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080–8096.
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. W. (2021). Analisis kualitas pelayanan klinik dengan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 5(1), 25–28.
- Nafisa, J., & Sukresna, I. M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 78–104.
- Ningsih, S. R., Amir, H., & Fauzan, M. R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 66–76.
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225.
- Sari, N. M., & Fuad, M. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index di Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 10(3), 1–12.
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Suryani, Adi Cakranegara, P., Budiasih, Y., Tannady, H., & Totok Suyoto, Y. (2022). Analysis Of The Effect Of Perceived Value And Brand Image On Netflix Service Purchase Decisions Analisis Pengaruh Perceived Value Dan Brand Image Terhadap Purchase Decision Layanan Netflix. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 3238–3247. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Vanessa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).