

Sosialisasi Implementasi Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Importance Performance Analysis

Lina Alfiyani¹, Anindita Hasniati Rahmah², Eny Pemilu Kusparlina³, Noor Alis Setiyadi⁴, Buji Asih⁵, Farit Satul Fatin Salima⁶

^{1,2,3,5,6}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun, Indonesia

⁴Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

E-mail: la284@ummad.ac.id

Article History:

Received: Mei 20, 2026

Revised: Juni 01, 2026

Accepted: Juni 04, 2026

Kata Kunci:

Importance,
Performance Analysis,
Sosialisasi.

Abstrak. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu indikator untuk menilai dan evaluasi kebijakan berdasarkan pada standart operasional prosedur sebuah pelayanan publik. Klinik 24 Medika Madiun dalam sistem pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada bagian administrasi kesehatan dan bidang mutu pelayanan. Inovasi utama yang ingin dikembangkan di klinik adalah peningkatan kepercayaan pasien sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan. Mutu layanan berperan penting dalam indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan angka kunjungan. Importance performance analysis digunakan sebagai metode untuk telaah kebijakan guna evaluasi dan pengembangan mutu layanan. Dimensi mutu pelayanan diukur berdasarkan pada dimensi Perhatian (empathy) dan kemampuan (reliability) dalam pelayanan, sarana prasarana (tangible) dan kinerja petugas dalam penanganan keluhan pasien (responsiveness) merupakan dimensi kualitas layanan Rumah Sakit. Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini untuk sosialisasi implementasi pengukuran mutu pelayanan dengan metode importance performance analysis di Madiun. Kegiatan yang dilakukan adalah sosialisasi implementasi metode importance performance analysis untuk menilai mutu pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat untuk analisis kebijakan klinik. Ruang, jaringan listrik dan internet disediakan oleh mitra. Luaran adalah (1) meningkatkan pengetahuan serta ketrampilan mitra dalam analisis mutu layanan, (2) implementasi metode importance performance analysis, (3) upload video pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, (4) buku saku analisis mutu pelayanan dengan metode importance performace analysis, (5) laporan pengabdian kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga oleh kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, pengukuran mutu pelayanan kesehatan secara berkala perlu

dilakukan sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan (Vidyanto et al., 2023).

Klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, klinik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya komunikasi petugas kesehatan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan citra fasilitas pelayanan kesehatan (Hidayat et al., 2021).

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Metode IPA merupakan alat analisis yang membandingkan tingkat kepentingan (importance) dengan tingkat kinerja (performance) suatu layanan berdasarkan persepsi pengguna. Analisis ini menghasilkan pemetaan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang menggambarkan prioritas perbaikan, aspek yang perlu dipertahankan, aspek dengan prioritas rendah, dan aspek yang dinilai berlebihan. Melalui pendekatan tersebut, manajemen fasilitas kesehatan dapat menentukan strategi peningkatan mutu yang lebih efektif dan tepat sasaran (Alawiyah & Safriantini, 2020).

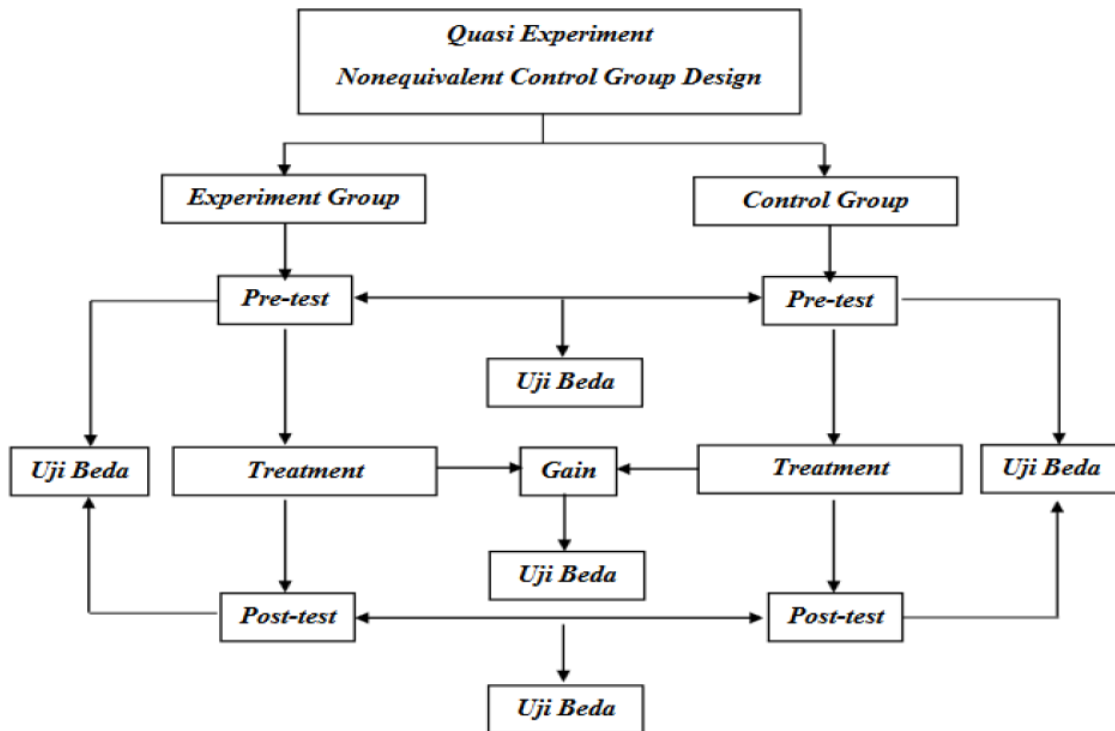
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa metode IPA mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dimensi mutu pelayanan yang umumnya dievaluasi meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil analisis tersebut dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan (Iqbal et al., 2025; Thamrin et al., 2025).

Meskipun metode IPA memiliki manfaat yang besar dalam pengukuran mutu pelayanan kesehatan, pemahaman tenaga kesehatan dan pengelola klinik mengenai penerapan metode tersebut masih relatif terbatas. Banyak klinik yang belum melakukan pengukuran mutu secara sistematis dan berbasis data sehingga upaya peningkatan mutu sering kali belum dilakukan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa sosialisasi implementasi pengukuran mutu pelayanan kesehatan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) bagi tenaga kesehatan dan pengelola klinik. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menyusun instrumen pengukuran mutu, melakukan analisis data, menginterpretasikan hasil pengukuran, serta menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh.

METODE

Pelaksanaan Pelatihan dilakukan dengan eksperimen pada group pretest (sebelum diberikan pelatihan) dan posttest (sesudah diberikan pelatihan) serta analisis Importance Performance Analysis (IPA). Peran petugas kesehatan adalah sebagai peserta dalam pretest dan posttest dalam pendekatan eksperimen.

Kerangka Eksperimen



Gambar 1

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai analisis kebijakan berdasarkan pada kuadran yang didapatkan dari hasil survei yang dilakukan berdasarkan pada item kuesionernya untuk menganalisis adanya kebijakan atau pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kinerja petugas kesehatan. Langkah – langkah dalam pelaksanaan pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kebutuhan pelatihan organisasi, yang sering disebut *need analysis* atau *need assessment*.
2. Menentukan sasaran dan materi program pelatihan dalam hal ini adalah pelatihan pengukuran *assessment* kinerja, minat dan bakat dengan metode pendekatan IPA
3. Menentukan metode pelatihan dan prinsip-prinsip belajar yang digunakan.
4. Mengevaluasi pelatihan dengan metode eksperimen pretest dan posttest.

HASIL

Pelaksanaan Sosialisasi Kegiatan inti dilaksanakan di Laboratorium Komputer dengan jumlah peserta sebanyak 5 orang, terdiri atas staf administrasi, dan tenaga kesehatan dari berbagai unit layanan. Acara dibuka oleh perwakilan pimpinan Klinik, yang menyampaikan apresiasi atas kerja sama dengan Universitas dalam rangka peningkatan mutu layanan publik. Setelah sesi pembukaan dan doa bersama, kegiatan dilanjutkan dengan sesi inti sebagai berikut: Sesi 1: Konsep Dasar Mutu Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemateri pertama menyampaikan teori dan konsep tentang mutu pelayanan serta pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur kinerja layanan publik. Peserta diberikan pemahaman mengenai hubungan antara dimensi mutu layanan (*empathy*, *reliability*, *tangible*, *responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien. Pada sesi ini, peserta juga diajak melakukan refleksi terhadap pengalaman pelayanan sehari-hari dan mendiskusikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas

layanan.

Sesi 2: Pengenalan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Pemateri kedua menjelaskan prinsip dasar metode IPA, yaitu membandingkan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) terhadap atribut pelayanan. Peserta diperkenalkan pada diagram kartesius IPA yang terbagi menjadi empat kuadran:

1. Kuadran I (Prioritas Utama): aspek penting tetapi kinerjanya rendah, perlu segera diperbaiki.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): aspek penting dan kinerjanya tinggi, perlu dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): aspek kurang penting dan kinerjanya rendah, perlu perhatian minimal.
4. Kuadran IV (Berlebihan): aspek tidak penting tetapi kinerjanya tinggi, bisa dialihkan ke aspek lain.

Peserta kemudian diajak berdiskusi mengenai contoh penerapan IPA dalam layanan kesehatan, seperti penanganan keluhan pasien, kecepatan pelayanan administrasi, dan kenyamanan ruang tunggu.

Sesi 3: Simulasi dan Praktik Analisis IPA

Pada sesi ini peserta dibagi menjadi beberapa kelompok untuk melakukan simulasi pengukuran mutu pelayanan. Setiap kelompok diberikan lembar kerja berisi 10 atribut pelayanan yang sering menjadi perhatian pasien, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, dan kejelasan informasi biaya. Peserta diminta menilai tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut menggunakan skala 1–5. Setelah data dikumpulkan, tim pengabdian memandu peserta menghitung rata-rata dan memetakan hasilnya ke dalam diagram IPA menggunakan perangkat lunak sederhana (Microsoft Excel).

Melalui simulasi ini, peserta dapat melihat langsung bagaimana hasil analisis menggambarkan posisi kekuatan dan kelemahan layanan klinik. Misalnya, atribut “keramahan petugas” dan “kebersihan ruang tunggu” berada pada Kuadran II (pertahankan), sedangkan “kecepatan pelayanan administrasi” dan “penanganan keluhan pasien” berada pada Kuadran I (prioritas peningkatan).

Sesi 4: Diskusi Rekomendasi Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu

Sesi penutup berfokus pada penyusunan rencana tindak lanjut (action plan) berbasis hasil IPA. Peserta berdiskusi untuk menentukan langkah konkret perbaikan layanan, seperti:

1. Menyusun standar waktu pelayanan administrasi maksimal 10 menit per pasien.
2. Membentuk tim kecil penanganan keluhan pasien dengan respon maksimal 1x24 jam.
3. Melakukan pelatihan lanjutan tentang komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan.

Tim pengabdian menekankan pentingnya monitoring berkala dan pengumpulan data lanjutan agar metode IPA dapat digunakan secara berkelanjutan sebagai alat evaluasi mutu klinik

DISKUSI

Kegiatan sosialisasi implementasi pengukuran mutu pelayanan kesehatan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya evaluasi mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh pengetahuan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan upaya perbaikan mutu secara berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mampu memahami konsep dasar mutu pelayanan kesehatan serta mengaplikasikan metode IPA dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan.

Pada sesi pengenalan mutu pelayanan kesehatan, peserta memahami bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Alfiyani et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian penting dalam sistem manajemen mutu pelayanan kesehatan.

Pengenalan metode Importance Performance Analysis (IPA) memberikan wawasan baru bagi peserta mengenai teknik evaluasi mutu yang sederhana namun efektif. Metode ini membantu organisasi pelayanan kesehatan mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna layanan. Menurut Martilla dan James (1977), IPA merupakan metode yang mampu membantu pengambil keputusan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan secara lebih objektif.

Hasil simulasi menunjukkan bahwa atribut "keramahan petugas" dan "kebersihan ruang tunggu" berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Temuan ini menunjukkan bahwa peserta menilai kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan telah dilaksanakan dengan baik oleh klinik. Kondisi ini mendukung hasil penelitian Alfiyani et al. (2023) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang memenuhi harapan pasien akan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Sebaliknya, atribut "kecepatan pelayanan administrasi" dan "penanganan keluhan pasien" berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Hasil ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Alfiyani et al. (2023) mengenai efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit yang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. Pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan responsif menjadi salah satu faktor yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Melalui diskusi tindak lanjut, peserta berhasil merumuskan beberapa strategi peningkatan mutu, antara lain penyusunan standar waktu pelayanan administrasi maksimal 10 menit per pasien, pembentukan tim penanganan keluhan pasien dengan waktu respons maksimal 1×24 jam, serta pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan. Strategi tersebut sesuai dengan konsep continuous quality improvement yang menekankan pentingnya perbaikan mutu secara berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi ini menunjukkan bahwa metode IPA dapat digunakan sebagai alat yang praktis untuk membantu tenaga kesehatan dan staf administrasi dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan. Selain meningkatkan pemahaman peserta, kegiatan ini juga menghasilkan rekomendasi konkret yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu pelayanan di klinik. Penerapan IPA secara berkala diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa Sosialisasi Implementasi Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di klinik telah terlaksana dengan baik dan mendapat respons positif dari peserta. Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh pemahaman mengenai konsep mutu pelayanan kesehatan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta penerapan metode IPA sebagai alat evaluasi mutu pelayanan yang berbasis data.

Hasil simulasi menunjukkan bahwa metode IPA mampu membantu peserta mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Atribut keramahan petugas dan kebersihan ruang tunggu berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), sedangkan atribut kecepatan pelayanan administrasi dan penanganan keluhan pasien berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

Selain meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam melakukan pengukuran mutu pelayanan, kegiatan ini juga menghasilkan rekomendasi tindak lanjut yang dapat diterapkan oleh klinik, antara lain penyusunan standar waktu pelayanan administrasi, pembentukan tim penanganan keluhan pasien, dan pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan. Dengan demikian, metode IPA dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mendukung evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan klinik.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Sosialisasi Implementasi Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di klinik. Secara khusus, ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan seluruh tenaga kesehatan serta staf administrasi klinik yang telah berpartisipasi aktif selama kegiatan berlangsung.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Administrasi Kesehatan dan Universitas Muhammadiyah Madiun atas dukungan fasilitas, pendampingan, dan kerja sama yang diberikan sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Partisipasi dan antusiasme seluruh peserta menjadi faktor penting dalam keberhasilan kegiatan ini.

Semoga hasil kegiatan pengabdian ini dapat memberikan manfaat dalam mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan menjadi dasar pengembangan program evaluasi serta perbaikan layanan secara berkelanjutan di klinik.

DAFTAR REFERENSI

- Alawiyah, P., & Safriantini, D. (2020). Importance Performance Analysis kualitas pelayanan kesehatan klien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 31–40.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality: CFA and Gap Analysis.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi rumah sakit terhadap indeks kepuasan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Wira Buana*, 14(7), 77–80.
- Bustami. (2019). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Deming, W. E. (2020). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 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.
- Iqbal, M., Rizqulloh, L., & Pradana, F. K. (2025). Analysis of outpatient service quality using the integration of SERVQUAL and Importance Performance Analysis. *Journal of Hospital Administration and Management*, 6(2), 45–58.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Harlow, England: Pearson Education.

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, R., Sari, D. P., & Nugroho, A. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 145–153.
- Thamrin, M. H., Tosungku, L. O. A. S., & Gunawan, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan kesehatan dengan metode HEALTHQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2038–2047.
- Vidyanto, V., Bertus, B. N., Krisnasari, S., & Napirah, M. R. (2023). Analysis of satisfaction levels of patients on service quality with the Importance Performance Analysis method. *Journal of Health and Nutrition Research*, 2(3), 182–188.
- World Health Organization. (2023). *Quality health services: A planning guide*. Geneva: World Health Organization.