

IDENTIFIKASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA DAERAH PENYANGGA IKN

Nama : Cicilia Tiara Putri Sarbrina
NIM : 12211017
Dosen Pembimbing Utama : Sigit Rahmat Rizalmi, S.T., M.Sc., CSCA
Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Jamil, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Pemindahan Ibu Kota Negara menjadi Ibu Kota Nusantara (IKN) Indonesia memiliki berbagai macam alasan, salah satunya adalah pembangunan fasilitas pelayanan publik yang belum merata. Lokasi IKN memiliki beberapa daerah penyangga yang membantu mobilitas dan perkembangan IKN. Daerah penyangga tersebut: Paser, Balikpapan, Samarinda, dan Kutai Kartanegara. Pada bidang kesehatan dan kependudukan, Kalimantan Timur memiliki populasi penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun jumlah fasilitas kesehatan rumah sakit dan jumlah dokter terhadap populasi penduduk belum bisa memenuhi angka rasio ideal kesehatan yang ditetapkan. Hal tersebut menjadi urgensi pada bidang pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit terkhusus daerah penyangga sebagai kunci wilayah pendukung perkembangan IKN. Hasil analisis gap *Service Quality* antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh masyarakat ketika berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit menunjukan seluruh dimensi memiliki rata-rata hasil negatif; *Tangibel* (-1,07), *Reliability* (-0,96), *Responsiveness* (-1,17), *Assurance* (-0,96), *Emphaty* (-1.10). Artinya pelayanan pada fasilitas kesehatan belum memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat, kemudian hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh prioritas utama pelayanan yang harus dilakukan perbaikan pada kuadran I (*concentrate here*) adalah atribut (6, 18, 19, 20, 25, 26). Serta hasil identifikasi uji statistik *post hoc* bahwa ada perbedaan pada beberapa daerah-daerah berdasarkan persepsi dan harapan dalam pengukuran kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan di daerah penyangga IKN.

Kata Kunci: Daerah Penyangga IKN, Pelayanan Kesehatan, *Service Quality*, *Important Performance Analysis* (IPA).