

ABSTRAK

Nendy Septi Arniva : Preferensi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang Menggunakan Analisis Konjoin

Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) adalah pelayanan kesehatan mata dibawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tetapi BKMM masih mempunyai beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien sangat berharap ditingkatkannya pelayanan dalam segala aspek, baik dalam hal sikap karyawan, kejelasan produk, dan fasilitas yang didapatkan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kombinasi atribut-atribut apa yang paling disukai pasien terhadap pelayanan Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kombinasi atribut apa yang paling disukai pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang dengan sampel sebanyak 68 responden yang ditemui saat pengambilan data. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Konjoin.

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai utilitas level tertinggi untuk masing-masing atribut adalah untuk atribut karyawan, nilai utilitas cepat tanggap sebesar 1.611, untuk atribut produk, nilai utilitas alat-alat medis sebesar 0.055, dan untuk atribut fasilitas pelengkap, nilai utilitas pengeras suara sebesar 6.111. Sehingga kombinasi yang disukai oleh pasien BKMM adalah cepat tanggap karyawan dalam melayani pasien, alat-alat medis dan pengeras suara. Kemudian atribut yang paling penting bagi pasien adalah fasilitas pelengkap.