

ABSTRAK

Ryan Hidayatul Adha : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Gunung Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan sebagai balai pengobatan umum kelurahan. Adanya puskesmas sangat penting untuk menunjang kemudahan akses kesehatan termasuk di daerah kelurahan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan dari pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Gunung. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui nilai tingkat kepuasan pasien, gambaran objektif kinerja Puskesmas Gunung dan mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Gunung dan sampel berjumlah 97 orang dengan kriteria minimal 2 kali berobat di Puskesmas Gunung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang terdiri dari 32 atribut pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien merasa puas dengan kinerja Puskesmas Gunung dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 76,40%. Penilaian pasien mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Gunung berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* bahwa terdapat 4 atribut yang perlu ditingkatkan dan 12 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 11 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 5 atribut yang kinerjanya berlebihan/maksimal menurut pasien. Kinerja yang perlu ditingkatkan Puskesmas Gunung seperti kejelasan informasi yang diberikan petugas apotek tentang obat dan kinerja yang perlu dipertahankan seperti keramahan dan kesopanan petugas pada saat melayani pasien.

Kata Kunci : Puskesmas Gunung, Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*