

## ABSTRAK

### **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan RSUD M. Zein Painan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.**

**Oleh: Mhd Wayan Widdyka**

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD M. Zein Painan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Permasalahan dalam penelitian ini adanya keterlambatan pengambilan obat akibat kehilangan resep dokter dan permasalahan kekurangan oksigen yang dikeluhkan pasien rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pasien, mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien dan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yang menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD dan sampel berjumlah 97 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 27 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa puas dengan pelayanan di RSUD M. Zein Painan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 60,79%. Penilaian menurut pelanggan mengenai pelayanan di RSUD berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* terjadi tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan dan ada juga tidak terjadi kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hal ini dijabarkan padabeberapa kinerja yang harus ditingkatkan yaitu fasilitas gedung yang berdaya tarik visual, fasilitas kebersihan toilet di rumah sakit, kemudahan untuk memperoleh buku petunjuk/leaflet tentang informasi pelayanan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, ketetapan dan kecepatan pelayanan pasien, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan dan usaha mengenal lebih dekat dengan pasien & keluarga pasien. Kinerja yang harus dipertahankan yaitu kelengkapan peralatan medis yang mendukung, kebersihan dan kerapian para petugas/karyawan, menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, dan waktu beroperasi yang tepat.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas pelayanan**