

ABSTRAK

Afdal Yusra : **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan khususnya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan setiap pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011). Hasil observasi terhadap pasien di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan (kinerja) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Lubuk Buaya dan mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan jenis data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS dan Non BPJS yang mendapatkan pelayanan minimal 2 kali di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2021 dan Sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) indeks kepuasan pasien sebesar 69,00%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99%. Ini berarti bahwa sebagian besar merasa puas atas pelayanan di Puskesmas Lubuk Buaya. Beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu prosedur yang dilaksanakan dan keadaan ruangan yang bersih dan nyaman. Atribut yang perlu dipertahankan adalah kemudahan dan kejelasan persyaratan pelayanan kepada pasien, keberadaan informasi persyaratan pelayanan, informasi mengenai prosedur pelayanan, dan perilaku petugas dalam pelayanan tentang keramahan.

Kata Kunci: Pelayanan Puskesmas Lubuk Buaya, Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).