

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap masyarakat Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pelayanan yang kurang maksimal dapat mengurangi jumlah pasien yang berkunjung per-tahun. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya menarik pasien untuk berobat di puskesmas Ngaglik I. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 50 kuisioner dan dilakukan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan *plotting* dengan menggunakan Diagram Kartesius. Dilanjutkan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Dari hasil perhitungan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 94,72 % dan pada Diagram Kartesius dari 23 atribut terdapat 2 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu X_7 : Ketepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien, X_4 : Kapasitas parkir, dan hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) puskesmas Naglik mendapatkan skor sebesar 73,04% yang berada pada rentang skala 80% sampai dengan 84% menunjukkan bahwa pasien yang datang berkunjung ke puskesmas Ngaglik I merasa “puas” terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi pihak puskesmas harus tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya kurang memuaskan.

Kata Kunci : Puskesmas, *Importance and Performance Analysis* (IPA), Diagram Kartesius, *Customer Satisfaction Index* (CSI)