

## ABSTRAK

Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah merupakan salah satu wadah bagi masyarakat kurang mampu untuk memenuhi salah satu kebutuhan hidup, kebutuhan hidup tersebut adalah kesehatan. Tingginya tingkat kemiskinan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta membuat rumah sakit daerah dituntut untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan jumlah keuntungan finansial yang minimum.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Importance Performance Analysis*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dan skala yang digunakan adalah skala ordinal. Metode observasi yang digunakan adalah wawancara dan penyebaran kuisioner. Setelah itu, data diolah dengan menggunakan SPSS 20 untuk mendapatkan diagram kratesius dari perbandingan harapan dan kinerja konsumen.

Hasil dari pengukuran tingkat harapan konsumen adalah konsumen memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan di RSUD Cengkareng, sedangkan penilaian tingkat kinerja di RSUD Cengkareng konsumen merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan RSUD Cengkareng.

Ketidakpuasan konsumen juga terlihat pada perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IPK), dimana tidak ada item dari pernyataan dalam kuisioner yang melebihi 1 ataupun sama dengan 1. Hasil dari pengukuran skor tingkat kepuasan adalah *assurance* (0,83), atribut *reliability* (0,76), atribut *emphaty* (0,73), atribut *tangible* (0,67) dan atribut *responsiveness* (0,65).

Adapun atribut yang harus diperbaiki karena harapan konsumen akan atribut tersebut tinggi dan kinerjanya dianggap kurang adalah : kenyamanan tempat tidur, kebersihan ruang rawat inap, kenyamanan ruang rawat inap, kesesuaian pelayanan yang diberikan, ketanggapan petugas, kejelasan informasi mengenai pasien dan kemudahan keluarga pasien ketika menjenguk pasien.

**Kata Kunci** : *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan