

ABSTRAK

Puskesmas Cipayung Kota Depok merupakan salah satu dari 38 Puskesmas dari 12 Kecamatan di Kota Depok. Kepuasan pelanggan pada Puskesmas Cipayung Kota Depok dikatakan kurang memuaskan dikarenakan belakangan ini banyak keluhan yang diadukan melalui komentar *online* pada Puskesmas Cipayung mengenai kualitas layanan Puskesmas Cipayung. Hal ini menandakan adanya ketidakpuasan pelanggan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipayung Kota Depok.

Peneilitan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok serta atribut – atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Puskesmas Cipayung Kota Depok.

Metode Penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dari pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala *likert*. Jumlah sampel berdasarkan *convenience sample* yang diambil sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan layanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. Penelitian ini menggunakan dimensi *service quality* dengan metode analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan data *Importance Performance Analysis* (IPA).

Untuk pengambilan data sendiri, peneliti menggunakan dua metode, yaitu melalui *google form* dan lembaran questioner. Metode pertama peneliti membagikan *link form* kepada masyarakat yang Depok yang sudah pernah menggunakan pelayanan Puskesmas Cipayung. Metode kedua peneliti menggunakan lembaran questioner yang dibagikan pada pengunjung puskesmas cipayung di lokasi penelitian.

Hasil pada penelitian menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasan Puskesmas Cipayung Kota Depok berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk dalam kategori “Puas”. Melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan pada puskesmas cipayung terbilang baik, mulai dari jam operasional yang sudah sesuai, pemeriksaan dokter yang akurat, fasilitas puskesmas yang terbilang lengkap dan pasien percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas cipayung. Akan tetapi, beberapa pelayanan juga masih terasa kurang seperti tenaga medis yang masih kurang andal menurut beberapa pasien dan tampilan atau kerapian para tenaga medis yang masih kurang menurut pasien puskesmas cipayung dan perlu diperbaiki untuk pelayanan kedepannya oleh pihak manajemen Puskesmas Cipayung Kota Depok.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan