

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Puskesmas Medokan Ayu yang termasuk puskesmas ISO 9001:2008 mempunyai misi dapat tercapainya 100% pasien puas terhadap pelayanan puskesmas. Tetapi masih ada angka ketidakpuasan dalam bentuk koin ketidakpuasan paling tinggi sebesar 13,38%. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis gap antara persepsi dan harapan serta menghitung tingkat kepuasan menggunakan CSIndex di Puskesmas Medokan Ayu.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Medokan Ayu Surabaya dengan mengambil sampel sebanyak 150 orang berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEP/25/M.Pan/2/2004.

Gap persepsi dan harapan menunjukkan bahwa penelitian sudah mendekati harapan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan persepsi sebagian besar pasien termasuk dalam kategori baik, hanya unsur kecepatan pelayanan masih dalam kategori cukup, sedangkan seluruh pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap unsur pelayanan di Puskesmas tersebut. Secara keseluruhan pasien puas terhadap unsur pelayanan, namun masih terdapat beberapa unsur yang tergolong cukup puas meliputi: kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, serta kepastian biaya pelayanan.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap unsur pelayanan sudah mendekati harapan, dan pasien sudah puas terhadap unsur pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini berupa peningkatan kecepatan pelayanan.

Kata kunci : persepsi dan harapan, gap analisis, CSIndex