

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Tingkat Kepentingan dan *Performance* Pelayanan Jasa Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *Proportional Random Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan analisis disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sehingga kurang memuaskan dan harus menjadi prioritas utama adalah: Kebersihan ruangan rawat inap, Kenyamanan ruangan rawat inap, Keamanan ruang inap, Diagnosa penyakit yang akurat, Dokter, perawat, petugas administrasi datang tepat waktu, Prosedur pemeriksaan yang mudah dan cepat dalam melayani pasien, Pemberian obat sesuai dengan yang dibutuhkan pasien, Kejelasan Perawat dan petugas memberikan informasi, Kepastian informasi yang dibutuhkan pasien cepat dan tepat, Tidak banyak efek samping dalam pengobatan. Sedangkan faktor kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting oleh konsumen dimana manajemen telah melaksanakannya dengan baik dan dapat memuaskan sehingga harus dipertahankan adalah: Kebersihan alat dan perlengkapan kesehatan. Penampilan dokter, perawat dan petugas administrasi rapih dan bersih. Peralatan dan Perlengkapan medis yang memadai dan modern. Pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi. Dokter dan Perawat cepat melakukan pemeriksaan. Dokter dan Perawat cepat melakukan tindakan . Dokter dan Perawat cepat menemukan diagnosa penyakit. Dokter dan Perawat cepat memberikan terapi / pengobatan. Perawat dan Petugas cepat melakukan pertolongan pada waktu pasien membutuhkannya. Dokter, perawat dan petugas cepat tanggap dalam menerima keluhan setiap pasien. Hubungan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien. Dokter, perawat dan Petugas sopan dan ramah kepada pasien. Kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien.

***Kata Kunci : Important Performance Analysis, Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Konsumen***