

## ABSTRAK

Mengingat pentingnya kesehatan maka pemerintah mewajibkan setiap orang memiliki BPJS Kesehatan dan setiap layanan Kesehatan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya Termasuk peserta BPJS dengan jaminan kualitas pelayanan yang lebih optimal. Pelayanan Kesehatan yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memuaskan pelanggan BPJS. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan Peserta BPJS di Puskesmas Baregbeg dan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis (ipa)*. *Ipa* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan *Importance Performance Analysis*

## ABSTRACT

*Given the importance of health, the government requires everyone to have BPJS Health and every health service is required to be able to provide satisfaction to its customers, including BPJS participants with a guarantee of more optimal service quality. Health services that fail to improve the quality of their services will face complex problems, generally dissatisfied customers will convey their bad experiences to others and you can imagine how great the loss is from the failure to satisfy BPJS customers. This study was conducted to determine the level of customer satisfaction with BPJS health services at the Baregbeg Health Center and to find out what attributes need to be improved and enhanced.*

*The method used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) method. IPA is a method used to measure the quality of service from the attributes of each dimension, so that a gap value will be obtained which is the difference between consumer perceptions of the services that have been received and expectations of the services that will be received*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Importance Performance Analysis*