

## ABSTRAK

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara harapan mereka terhadap layanan kesehatan dengan kinerja nyata yang diterima. Berdasarkan pengamatan awal di Puskesmas Tamiang Hulu, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan pelayanan, komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan pasien, serta fasilitas pendukung seperti area parkir yang belum tertata dengan baik. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien, sehingga diperlukan evaluasi yang terstruktur untuk mengetahui tingkat kepuasan secara objektif. Puskesmas Tamiang Hulu adalah puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Tamiang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Tamiang Hulu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pasien, serta memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan. Data dikumpulkan dari 98 responden melalui kuesioner tertutup yang mencakup lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sebesar 73%, yang tergolong dalam kategori cukup puas. Atribut yang berada pada Kuadran I yaitu kebersihan fasilitas, ketanggapan petugas, dan kemudahan komunikasi perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Sementara itu, atribut di Kuadran II perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pasien, , Kuadran III dan IV memuat atribut yang memiliki tingkat kepentingan lebih rendah, sehingga tidak menjadi prioritas, namun tetap dapat dievaluasi secara berkala dalam perencanaan peningkatan mutu pelayanan. Temuan ini memberikan dasar strategis bagi Puskesmas Tamiang Hulu dalam merancang kebijakan perbaikan layanan yang lebih terarah dan berbasis kebutuhan pasien.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Puskesmas, Importance Performance Analysis (IPA)*