

ABSTRAK

UPTD. Puskesmas Peunaron adalah puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Timur, Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien di UPTD. Puskesmas Peunaron serta mengetahui prioritas layanan yang perlu di perbaiki. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Jumlah sampel penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin sebanyak 96 responden. Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Hasil pengolahan data pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan rata-rata dari tingkat kesesuaian adalah 72% Sehingga apabila nilai kesesuaian berada <100% berarti kualitas layanan yang diberikan UPTD. Puskesmas Peunaron kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pasien. Atribut kualitas layanan yang berada pada kuadran I yaitu Dokter dan staf memberi waktu untuk diskusi (E2), Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu (T1), Dokter dan staf memberikan perhatian kepada pasien (E1), Dokter dan staf mendengar keluhan pasien dengan seksama (E5), Kenyamanan dalam berinteraksi dengan staf dan dokter (A5), Tempat parkir yang memadai (T5). Prioritas perbaikan pada Indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) adalah atribut Dokter dan staf memberi waktu untuk diskusi (E2) memiliki nilai indeks PGCV sebesar 10,05 artinya untuk atribut ini prioritas yang paling tertinggi yang harus dilakukan perbaikan pelayanannya oleh pihak puskesmas.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Puskesmas, IPA, PGCV*