

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat, sehingga semakin tinggi standar hidup mengakibatkan semakin tinggi pula permintaan masyarakat akan layanan kesehatan yang berkualitas. Jika pelayanan kesehatan diselenggarakan dengan baik dan sesuai kode etik maka akan menimbulkan kepuasan kepada pasien, sehingga perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. **Tujuan:** Mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poli Psikiatri Rumah Sakit Nasional Diponegoro. **Metode:** Penelitian observasional secara deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 100 responden didapatkan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji korelasi Eta, *Costumer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. **Hasil:** Uji korelasi Eta antara diagnosis dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai  $p=0,118$  dan  $r=0,243$  yang berarti korelasi rendah. Hasil CSI diperoleh sebesar 86% harapan pasien sudah terpenuhi dan kinerja pelayanan di Poli Psikiatri Rumah Sakit Nasional Diponegoro tergolong baik dengan mutu pelayanan B. Pada analisis IPA diperoleh kepuasan tertinggi pada aspek pelayanan dokter, yaitu kejelasan informasi tentang penyakit pasien, keramahan dan kesopanan dalam memeriksa pasien, kelugasan saat konsultasi, dan tidak membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan, serta terdapat tiga aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya, yaitu waktu tunggu sebelum periksa, keberadaan dokter di poli, dan komunikasi perawat dengan pasien. **Kesimpulan:** Pasien di Poli Psikiatri Rumah Sakit Nasional Diponegoro sudah cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, tetapi masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, indeks kepuasan masyarakat, *importance performance analysis*.