

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2023**

ABSTRAK

AINI TSANIYA

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN PENDEKATAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota
Tasikmalaya Tahun 2023)**

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks untuk menetapkan level kepuasan secara keseluruhan dari pelanggan yang memperhatikan level kepentingan dari atribut jasa atau produk yang diukur. Kepuasan di rumah sakit akan berpengaruh terhadap peningkatan kunjungan pasien dan kepercayaan pasien. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023 menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 376 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dan analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai CSI keseluruhan sebesar 78,33% yang ditinjau dari lima dimensi kualitas; *tangible* (75,14%), *reliability* (79,12%), *responsiveness* (78,94%), *assurance* (79,33%), dan *emphaty* (79,12%). Kelima dimensi tersebut masuk ke dalam kriteria Puas. Kesimpulannya adalah Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi Jaminan (*assurance*) sebesar 79,33%. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi Bukti Fisik (*tangible*) sebesar 75,14%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disarankan untuk rumah sakit melakukan evaluasi terhadap atribut pernyataan yang dirasa kurang sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, *Customer Satisfaction Index*, Rumah Sakit.

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
PUBLIC HEALTH PROGRAM
HEALTH PRACTICES ADMINISTRATIONS
2023**

ABSTRACT

AINI TSANIYA

**COMMUNITY SATISFACTION INDEX USING THE CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) APPROACH**

**(Study of Road Care Services in the Syifa Medina Public Hospital in the City
of Tasikmalaya in 2023)**

Customer Satisfaction Index (CSI) is an index to determine the overall level of satisfaction of customers who pay attention to the level of interest of an attribute of a measured service or product. Hospital satisfaction will have an impact on increased patient visits and patient confidence. The general objective of this study is to find out the Public Satisfaction Index on Road Care Services of RSU Syifa Medina City of Tasikmalaya Year 2023 using the Customer Satisfying Index method. (CSI). This study is a descriptive observational study with a cross sectional approach. The sample was taken using accidental sampling and data analysis using univariate analysis. The results of this study showed the overall CSI score of 78.33% reviewed from the five dimensions of quality; tangible (75.14%), reliability (79.12%), responsiveness (78.94%), assurance (79.33%), and empathy (79,12%). The five dimensions fall the Satisfaction criterion. The conclusion is the highest satisfaction level in the Assurance dimension of 79.33%. The lowest satisfactions level in a Physical Proof dimension is 75.14%. Based on the results of the study, it is recommended that hospitals evaluate the attributes of statements that are deemed to be inadequate to the patient's expectations.

Keywords: Patient Satisfaction, Customer Satisfaction, Hospital.