**ABSTRAK**

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan publik kepada masyarakat yang amat penting di indonesia. Puskesmas menyediakan jasa layanan berupa pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik tentu harus bisa mendapatkan kepuasan dari pelanggan di Puskesmas yang menggunakan jasa layanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara keyakinan pelanggan yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung.Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Antapani Kota Bandung sebanyak 30 responden yang ditentukan dengan teknik *accidentally sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat untuk Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Antapani Kota Bandung yaitu, kurangnya tenaga kerja paramedic, adanya kurangnya fasilitas sarana dan prasarana, dan akses kendaraan roda empat yan sulit untuk memasuki kawasan. Oleh karena itu, Kepala Puskesmas Antapani Kota Bandung harus bisa terus mengevaluasi dari tiap sudut pelayanan yang diberikan agar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan

***ABSTRACT***

*Puskesmas is one of the most important community service facilities for the community in Indonesia. The Puskesmas provides services that consist of services in the health sector. Good health services must get satisfaction from customers at the Puskesmas who use the service. Customer satisfaction is part of customer commitment that will be received with the quality of service received in the form of performance.*

*This research is aimed at studying the Effect of Service Qualityon Customer Satisfaction at Puskesmas Antapani in Bandung City. The research method used by researchers is a quantitative research method. The sample in this study were the patients of Puskesmas Antapani in Bandung, amounting to 30 respondents who were determined by accidental sampling techniques.*

*Based on the results of research that prove, questioning the importance of the quality of public services on patient satisfaction at the Antapani Health Center in Bandung City. Because of the factors that become an obstacle to the Quality of Public Services for Customer Satisfaction in Antapani Health Center, Bandung, namely, the increasing number of paramedic workers, lack of facilities and infrastructure, and access to four-wheeled vehicles are difficult to contact in the region. Therefore, the Head of the Antapani Health Center in Bandung City must be able to continue to improve every corner of the service provided so that patients are satisfied with the quality of services provided.*

*Keywords : Servic Quality, Public Service, Customer Satisfaction*

**RINGKESAN**

Puskesmas mangrupa salah sahiji sarana pangladen umum ka balarea anu peryogi pisan di indonesia. Puskesmas nyadiakeun jasa layanan mangrupi pangladen di widang kasehatan. Pangladen kasehatan anu sae tangtos kedah tiasa meunangkeun kepuasan ti langganan di Puskesmas anu ngagunakeun jasa layanan kasebat. Kepuasan langganan mangrupa perbandingan antawis kayakinan langganan yaktos langganan eta sorangan anu bade ditarima na kalawan kualitas layanan anu ditarima na dina wangun kinerja.

Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang Pangaruh Kualitas Pangladen Umum Ka Kepuasan Langganan di Puskesmas Antapani Kota Bandung. Padika panalungtikan anu dipake ku peneliti nyaeta padika panalungtikan kuantitatif. Sampel dina panalungtikan ieu teh pasien Puskesmas Antapani Kota Bandung saloba 30 responden anu dicindekkeun kalawan teknik accidentally sampling.

Dumasar kenging panalungtikan dipikanyaho yen pangaruh kualitas pangladen umum ka kepuasan pasien di Puskesmas Antapani Kota Bandung. Sedengkeun faktor-faktor anu barobah kaayaan penghambat kanggo Pangaruh Kualitas Pangladen Umum Ka Kepuasan Langganan di Puskesmas Antapani Kota Bandung yaktos,kirang na tanagi damel paramedic,kitu kaayaanana kirang na fasilitas sarana sarta prasarana,sarta akses tumpakan kikiping opat yan sesah kanggo ngasupan wewengkon. Ku margi eta,Hulu Puskesmas Antapani Kota Bandung kedah tiasa teras mengevaluasi ti saban sudut pangladen anu dibikeun supados pasien rumaos sugema kalawan kualitas pangladen anu dibikeun.

**Sanggem Konci : Kualitas Pangladen, Pangladen Umum, Kapuasan Pelanggan**