

ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK AN-NISA KABUPATEN PROBOLINGGO

Nama Mahasiswa : Shoniah Oktavia
NIM : 205410015
Pembimbing I : Mustakim, S.T., M.M., M.T.
Pembimbing II : Tri Prihatiningsih, S.T., M.T.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service quality* terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh Klinik An-nisa Kabupaten Probolinggo (studi kasus pasien Klinik An-nisa Kabupaten Probolinggo). Serta untuk mengukur indikator kualitas pelayanan pasien di Klinik An-nisa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan metode pengumpulan data dan metode *service quality* yang digunakan adalah dengan wawancara responden pasien dengan ketentuan pasien yang berumur di atas 17 tahun dan pernah menginap minimal 1 (satu) hari. Untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik, digunakan lima fokus kualitas jasa servis (*Service Quality*), antara lain yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah untuk dimensi *responsiveness* (tanggapan) dan *reability* (keandalan) sudah sesuai dengan harapan karena nilai kinerja sama dengan nilai harapan yaitu 0 (nol) , sedangkan untuk dimensi *tangible* (bentuk fisik) diperoleh gap -0,09, *empathy* (empati) diperoleh gap -0.03, *assurance* (jaminan) diperoleh gap -0,01, dengan demikian ketiga dimensi tersebut masih belum memenuhi harapan.

Kata Kunci : Kualitas, Pasien, Pelayanan, Kinerja

**SERVICE QUALITY ANALYSIS ON
PATIENT SATISFACTION AT AN-NISA CLINIC,
PROBOLINGGO REGENCY**

By : Shoniah Oktavia
Student Identity Number : 205410015
Advisor I : Mustakim, S.T., M.M., M.T.
Advisor II : Tri Prihatiningsih, S.T., M.T.

ABSTRACT

This research aims to analyze service quality on patient satisfaction provided by the An-nisa Clinic, Probolinggo Regency (case study of patients at the An-nisa Clinic, Probolinggo Regency). As well as to measure indicators of the quality of patient service at the An-nisa Clinic. This type of research is qualitative descriptive research. The data collection method and service quality method used is by interviewing patient respondents provided that the patient is over 17 years old and has stayed for at least 1 (one) day. To see the quality of service provided by the clinic, five service quality focuses are used, including: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence (Tangibles). The conclusion from the results of this research is that the dimensions of the responsiveness and reliability are in accordance with expectations because the performance value is the same as the expected value, namely 0 (zero), while for the tangible dimension a gap of -0,09 is obtained, empathy a gap of -0,03 is obtained, and assurance a gap of -0,01 is obtained, thus the third dimension has not yet met expectations.

Keywords: *Quality, Patients, Service, Performance*