

ABSTRAK

Sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan klinik pelayanan kesehatan sebagai industri pemberi jasa yang saling bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Banyaknya klinik pelayanan kesehatan yang tersebar diseluruh Bandung dan sekitarnya, maka dipastikan persaingan di antara pelayanan kesehatan dalam pemberian jasa kesehatannya untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen, agar konsumen memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan. Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) adalah salah satu klinik pelayanan kesehatan dalam penanganan penyakit paru yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan terhadap penyakit paru, di klinik ini menyediakan 8 poli dalam pelayanannya, namun dengan adanya fenomena penderita Tuberkolosis yang semakin meningkat sehingga Indonesia mendapat ranking kedua dan beberapa keluhan pasien di BBKPM. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan di poli DOTS sehingga sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, sesuai dengan identifikasi dan menganalisis tingkat kinerja dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poli DOTS BBKPM Bandung. Pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang diberikan telah sesuai dengan kepuasan pelanggan, metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis tentang tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja rumah sakit yang ditampilkan pada diagram kartesius yang memiliki empat kuadran dan *Potential Gain In Customer Value's* untuk melengkapi hasil penelitian *importance* dan *performance* sehingga dapat menentukan prioritas perbaikan. Dari empat kuadran terdapat kuadran I yang merupakan prioritas utama dimana perlu dilakukan perbaikan pelayanan, hasil dari kuadran I untuk perhitungan metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value's* diperoleh urutan prioritas yang sama yaitu prioritas atribut pertama mengenai Karyawan selalu melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa) (P11), atribut kedua mengenai Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien (P21), dan atribut terakhir mengenai Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan (P10). Kesimpulan dari penelitian adalah atribut yang memiliki urutan prioritas teratas atau utama diharapkan untuk dipertimbangkan sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dan untuk atribut lainnya harus tetap dipertahankan oleh seluruh staf dan *management* agar pasien yang sedang menjalankan pengobatan di Poli DOTS dapat lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain In Customer Value's*

ABSTRACT

In line with the development of science and technology, health care clinics have become competing service providers in improving service quality to provide satisfaction to their consumers. The number of health care clinics that are spread throughout Bandung and its surroundings, it is ensured competition among health services in providing health services to meet what is expected by consumers, so that consumers get satisfaction with the services provided by health services. The Center for Community Lung Health (BBKPM) is one of the health care clinics in handling lung disease which provides various facilities and services for pulmonary disease, at this clinic provides 8 poly in its services, but with the increasing phenomenon of Tuberculosis sufferers so that Indonesia gets the second ranking and some complaints of BBKPM patients. This research aims doing to maintain and improve the quality of services, especially in services at the Poly DOTS so that it suits the needs and desires of patients, in accordance with identification and analyzed levels of performance and satisfaction patients on the quality of the services in the Poly DOTS BBKPM Bandung. Measure the quality of service to customer satisfaction, to determine whether the performance provided is accordance with customer satisfaction by using the Importance Performance Analysis method to analyze the level of customer interest with the hospital performance shown in the Cartesian diagram which has four quadrants and Potential Gain In Customer Value's to complete importance and performance results so as to determine improvement priorities. Of the four quadrants, the quadrant I which is the main priority where service improvement needs to be done, the results of quadrant I for calculating the Importance Performance Analysis and Potential Gain In Customer Value's methods are obtained the same priority order, namely the first attribute priority regarding Employees always doing 3S (greetings, smiles , say hello (P11), the second attribute about medical personnel is that they are dexterous and respect patients (P21), and the last attribute regarding employees provides services in accordance with the wishes and understanding needs (P10). The conclusion of the study is that attributes that have the highest or top priority order are expected to be considered so that improvements can be made immediately and for other attributes must be maintained by all staff and management so that patients who are undergoing treatment at DOTS Poly can be more satisfied with the services provided.

Keywords: Service Quality on Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Potential Gain in Customer Value's