ABSTRAK

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang menyembuhkan saja tetapi juga memberikan kepuasan bagi konsumen. Terdapat penurunan persentase jumlah pasien di RS MH Thamrin Purwakarta, penurunan tersebut terkait dengan banyaknya komplain terhadap kualitas pelayanan medis yang sebagian besar komplain datang dari pasien rawat jalan.

Melalui penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Thamrin Purwakarta, untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan apa saja yang menjadi faktor kepuasan tersbut.

Penelitian dilakukan dengan mengukur ekspektasi dan persepsi dari setiap indikator dengan menggunakan dimensi SERVQUAL (*reliability, responsiveness, tangible, emphaty, assurance*) sehingga dapat melakukan analisis GAP dan Importance Performance Analysis.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa penilaian pasien terhadap layanan Rumah Sakit MH Thamrin sudah cukup baik, namun *gap* yang dihasilkan masih negatif, artinya masih belum terpenuhinya harapan pasien terhadap layanan rumah sakit tersebut. Melalui hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa RS MH Thamrin perlu memperhatikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kepuasan, Ekspektasi, Persepsi, SERVQUAL, Analisis GAP, *Importance Performance Analysis.*