

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dalam bidang pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, dalam rumah sakit tingkat kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan identifikasi masalah pada Rumah Sakit X diketahui bahwa pada saat ini penilaian *customer service index* (CSI) pada unit rawat inap Rumah Sakit X masih terdapat *score* dibawah target dan terdapat komplain dari pasien terkait pelayanan yang diberikan pada unit rawat inap. Selain itu diketahui bahwa belum terdapat atribut penilaian yang mencakup dimensi *tangible* (bukti fisik/berwujud) pada unit rawat inap, sedangkan dalam kualitas pelayanan penilaian terkait dimensi *tangible* tidak lepas dari perhatian konsumen dalam kasus ini yaitu pasien, maka dari itu penilaian terkait dimensi *tangible* juga penting untuk dilakukan. Dalam mengatasi permasalahan yang ada, penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yang mencakup dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* dan menggunakan konsep pareto untuk menentukan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Konsep pareto menyatakan bahwa perbaikan sebesar 20% penyebab masalah vital (*vital few*) mewujudkan 80% perbaikan secara keseluruhan (*trival many*). Hasil dari pengolahan data yang dilakukan diketahui bahwa terdapat 20 atribut yang termasuk dalam daerah vital few 20%, akan tetapi hal tersebut dianggap tidak menggambarkan esensi konsep pareto dikarenakan terlalu banyak atribut yang termasuk dalam daerah vital few 20%. Alternatif dari masalah tersebut adalah akan dipilih atribut pada daerah vital few 20% yang memiliki nilai gap negatif mutlak lebih dari (-0,40), dan hasil menunjukkan terdapat 8 atribut yang memiliki gap negatif terbesar antara ekspektasi dan persepsi pasien unit rawat inap. Rancangan perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini berfokus pada pengembangan kinerja perawat sebagai sumber daya terpenting dalam jasa pelayanan kesehatan dalam rumah sakit terhadap kepuasan pasien seperti pelatihan keterampilan komunikasi perawat, penilaian kinerja perawat, pemberian kompensasi, dan pengaturan jadwal serta beban kerja perawat.

**Kata kunci – Kepuasan Pelanggan, Gap, *Service Quality***