

## ABSTRAK

UPTD Puskesmas Kresek merupakan usaha industri jasa, yaitu jasa kesehatan. Berkaitan dengan bidang jasa tentunya karyawan berperan penting dalam upaya terwujudnya tujuan institusi jasa tersebut. Selama ini UPTD Puskesmas Kresek belum adanya penilaian kinerja karyawan terhadap pasien, penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Institusi ini perlu tahu sejauh mana keberhasilan atau kegagalan dalam mewujudkan visi, misi, sasaran dan tujuan organisasi. Melalui metode *Servqual* institusi dapat mengetahui persepsi dan harapan konsumen kemudian sedangkan metode AHP institusi mampu memilah kriteria mana yang diprioritaskan terlebih dahulu untuk perbaikan kualitas pelayanan supaya UPTD Puskesmas Kresek menjadi lebih baik .

Hasil perhitungan dalam *servqual* terbobot yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanannya pada kriteria dimensi Bukti fisik (Tangible) yaitu “Puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0.3733. Keandalan (Reliability) adalah kriteria “Pelayanan memuaskan yang diberikan petugas sesuai kebutuhan pasien” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0.0800. Daya tanggap (Responsiveness) adalah kriteria “Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0.1200. Asuransi (Assurance) adalah kriteria “Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0.0933. Empati (Emphaty) adalah kriteria “Petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,0503.

Kata kunci : Kualitas pelayanan,Keputusan Pasien,*Servqual* dan *AHP*

## **ABSTRACT**

*UPTD Kresek Health Center is a service industry business, namely health services. With regard to the service sector, of course employees play an important role in efforts to realize the goals of the service institution. So far, UPTD Kresek Health Center has not had an employee performance assessment of patients. This research was to determine the effect of service quality on patient satisfaction. This institution needs to know the extent of success or failure in realizing the vision, mission, goals and objectives of the organization. Through the Servqual method, institutions can find out consumer perceptions and expectations, while the AHP method is able to sort out which criteria are prioritized first to improve service quality so that the UPTD of the Kresek Health Center can be better.*

*The results of the calculation in the weighted servqual prioritized for improving the quality of its services on the Tangible dimension criteria, namely "Puskesmas has a comfortable waiting room" with a weighted servqual value of -0.3733. Reliability is the criterion of "satisfactory service provided by officers according to patient needs" with a weighted servqual value of -0.0800. Responsiveness is the criterion of "Service schedules are carried out on time" with a weighted servqual value of -0.1200. Insurance (Assurance) is the criterion "Health workers provide opportunities for patients and families to ask questions" with a weighted servqual value of -0.0933. Empathy is the criterion "Health workers are always friendly and polite in serving patients" with a weighted servqual value of -0.0503.*

*Keywords: Quality of service, Patient Satisfaction, Servqual and AHP*