

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang dilakukan oleh UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK dengan meningkatkan prioritas terhadap indikator pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Serta penambahan metode *AHP Analytical Hierarchy Process* sebagai penentu bobot strategi usulan perbaikan yang diberikan oleh puskesmas. Dari penelitian ini diperoleh 21 atribut kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* yang mempengaruhi kepuasan pasien, dan dari 21 atribut tersebut diperoleh 11 atribut kualitas pelayanan yang memiliki Gap paling terbesar, yang kemudian dari 11 atribut tersebut diberikan respon teknis atau usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK sehingga harapan pasien terhadap kualitas pelayanan pada UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK tersebut dapat terpenuhi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Analytical Hierarchy Process*.

ABSTRACT

This research aims to find out the service quality indicators conducted by UPT. ALUN-ALUN GRESIK HEALTH CENTER by increasing the priority of service indicators by using the Servqual method which includes 5 dimensions namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. As well as the addition of the AHP Analytical Hierarchy Process method as a determinant of the weight of the proposed improvement strategy given by the puskesmas. And from this study obtained 21 attributes of service quality using the servqual method that affects patient satisfaction, and of these 21 attributes obtained 11 service quality attributes that have the largest gap, then from these 11 attributes are given a technical response or proposed improvements to improve the quality of service UPT. ALUN-ALUN GRESIK HEALTH CENTER so that patients' expectations of the quality of service at UPT ALES-ALUN GRESIK HEALTH CENTER can be fulfilled.

Keywords: Service Quality, Servqual, Analytical Hierarchy Process.