

## ABSTRAK

Hendri Muallif, Nomor Mahasiswa 152120022, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta (Studi pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta 2016). Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, S.S, MSI, dan Dosen Pembimbing II Suratna, M.AB.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta ditinjau dari antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta tahun 2016. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probabiliti Sampling*, di mana setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *systematic random sampling* untuk populasi tidak terbatas. Sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan jeda waktu. Cara memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu setiap responden diberikan seperangkat pertanyaan untuk kemudian dijawabnya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Queen latifa Yogyakarta, menunjukkan bahwa kinerja pada pelayanan jasa yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit baik. Kemudian untuk tingkat harapan pelanggan rata-rata tiap atribut dinilai sangat berharap dan ada beberapa atribut dengan tingkat harapan berharap oleh pelanggan. dan selanjutnya pada tingkat kepentingan semua atribut bagi pelanggan memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian menggunakan *Importance – Performance analysis* dapat diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan pada rumah sakit belum mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan, karena tingkat kepentingan tiap atribut yang lebih besar dibandingkan dengan kinerja atas pelayanan tersebut. Tingkat kesesuaian pada semua atribut dimensi kualitas pelayanan belum bisa menembus angka 100%.

Berdasarkan *Importance – Performance matrix* yang telah dibuat, dapat diketahui variabel yang perlu diprioritaskan oleh Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta yaitu prosedur pemeriksaan yang mudah dalam melayani pasien, diagnosis dokter terhadap penyakit pasien terbukti akurat, dokter tepat dalam memberikan resep kepada pasien, petugas medis mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sebaik mungkin.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Jasa, *Importance – Performance analysis*.