

ABSTRAK

Puskesmas Gayungan Surabaya dituntut untuk memperbaiki dan mempertahankan pelayanan yang diberikan pada pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Hubungan antara kedua metode ini adalah dengan memanfaatkan *gap* persepsi dan harapan hasil pengukuran *Servqual* menjadi *customer satisfaction performance* pada *House of Quality*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Gayungan Surabaya. Pada penelitian ini memiliki 27 atribut penilaian dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa. Ke 27 atribut tersebut diolah dengan menggunakan metode *quality function deployment* untuk menghasilkan *house of quality*.

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan atribut ketersediaan petugas tambahan pada saat terjadi antrian panjang mempunyai nilai kenyataan sebesar 2.39 dan nilai harapan sebesar 3.8 dengan nilai GAP terbesar yaitu -1.41. Rekomendasinya yaitu menyediakan petugas tambahan untuk mengantisipasi antrian panjang. Setelah itu atribut kelengkapan fasilitas pendukung ruang tunggu (tempat sampah, mesin antrian, tempat brosur, kotak saran, dll) mempunyai nilai kenyataan sebesar 2.51 dan nilai harapan sebesar 3.78 dengan *gap* -1.27. Rekomendasi hasil analisis tersebut disediakannya tempat sampah di setiap sudut, tersedianya kotak kritik dan saran untuk keluhan pasien, mulai menyediakan mesin antrian supaya pasien tidak perlu mengantri manual lagi. Atribut selanjutnya yaitu kesediaan petugas mengucapkan salam sebelum dan sesudah melayani pasien mempunyai nilai kenyataan sebesar 2.46 dan nilai harapan sebesar 3.72 dengan *gap* -1.26. Rekomendasinya diterapkan budaya 4S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Santun..

Keyword : kualitas pelayanan, *gap*, *total quality management*, *quality function deployment*