

## **ABSTRACT**

*This study aimed to map patient satisfaction and dissatisfaction at RS Happy Land Medical Centre using the Critical Incident Technique (CIT) and SERVQUAL dimensions to identify key bottlenecks and develop a service blueprint. Data were collected through CIT, unstructured interviews with key staff, and observations of hospital operations. Analysis categorized critical incidents into SERVQUAL dimensions—reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness—revealing 11 bottlenecks, including issues with queue management, facility maintenance, doctor punctuality, and communication gaps. The service blueprint incorporates five components: physical evidence, customer actions, visible employee actions, backstage activities, and support processes. Key recommendations include streamlining registration through separate queues and enhanced digital tools, improving scheduling practices, transitioning to digital medical records, upgrading facility maintenance, and strengthening staff training programs. These strategies aim to enhance operational efficiency, improve patient satisfaction, and align the hospital's services with its commitment to empathetic, patient-centered care.*

**Keyword:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Critical Incident Technique (CIT), SERVQUAL Dimensions, Service Blueprint*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kepuasan dan ketidakpuasan pasien di RS Happy Land Medical Centre menggunakan *Critical Incident Technique (CIT)* dan dimensi *SERVQUAL* untuk mengidentifikasi hambatan utama serta mengembangkan cetak biru layanan. Data dikumpulkan dari 44 responden, menghasilkan 205 insiden kritis, melalui CIT, wawancara tidak terstruktur dengan staf utama, dan observasi operasional rumah sakit. Analisis mengelompokkan insiden-insiden tersebut ke dalam dimensi *SERVQUAL* yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* yang mengungkapkan 11 hambatan utama, seperti masalah dalam manajemen antrian, pemeliharaan fasilitas, ketepatan waktu dokter, dan kesenjangan komunikasi. Cetak biru layanan yang dihasilkan mencakup lima komponen: bukti fisik, tindakan pasien, tindakan karyawan yang terlihat, aktivitas di belakang layar, dan proses pendukung. Rekomendasi utama meliputi pemisahan antrian berdasarkan kategori pasien, optimalisasi alat digital, peningkatan praktik penjadwalan, transisi ke sistem rekam medis digital, perbaikan pemeliharaan fasilitas, serta penguatan pelatihan untuk staf. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pasien, dan menyelaraskan layanan rumah sakit dengan komitmennya terhadap pelayanan yang empatik dan berpusat pada pasien.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Critical Incident Technique (CIT), Dimensi SERVQUAL, Cetak Biru Layanan*