



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML) menggunakan pendekatan *Service Performance* (SERVPERF) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 96 responden pasien. Analisis SERVPERF menunjukkan bahwa kualitas layanan RSML secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan nilai tertinggi pada dimensi empati (4,67), diikuti oleh responsivitas (4,66), keandalan (4,62), jaminan (4,61), dan bukti fisik (4,59). Namun, hasil analisis IPA mengidentifikasi lima atribut layanan yang berada dalam Kuadran I (prioritas perbaikan), yaitu kecepatan pelayanan obat (RL5), prosedur pelayanan yang tidak rumit (RL4), kepastian waktu pelayanan (AS3), keyakinan terhadap kompetensi tenaga medis (AS1), dan kejelasan informasi dari tenaga medis (RS3). Temuan ini memberikan dasar praktis bagi RSML untuk meningkatkan mutu layanan, sekaligus berkontribusi secara teoretis dalam memperkuat penerapan SERVPERF dan IPA dalam konteks pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, SERVPERF, *Importance Performance Analysis*, rumah sakit



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of services at Muhammadiyah Lamongan Hospital (RSML) using the Service Performance (SERVPERF) and Importance Performance Analysis (IPA) approaches. A descriptive quantitative method was applied by distributing questionnaires to 96 patient respondents. The SERVPERF analysis indicated that the overall service quality was rated very good, with empathy scoring the highest (4.67), followed by responsiveness (4.66), reliability (4.62), assurance (4.61), and tangibles (4.59). However, the IPA revealed five service attributes in Quadrant I (priority for improvement): speed of drug service (RL5), simplicity of procedures (RL4), certainty of service timing (AS3), confidence in the competence of medical staff (AS1), and clarity of information provided by medical staff (RS3). These findings provide practical recommendations for RSML to enhance service performance and contribute theoretically to the application of SERVPERF and IPA in healthcare service research.

Keywords: *Service quality, SERVPERF, Importance Performance Analysis, hospital*