

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG DI BERIKAN OLEH PRAKTEK DOKTER MADE ASTY SANITHADEWI DI JALAN PULAU KOMODO NO. 01**

Oleh

**Kadek Amik Merta Sari NIM 1617011033**

**Prodi Pendidikan Ekonomi**

## **ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang diberikan Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Sempel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS di Praktek dr. Made Asty Sanitha Dewi di Jalan Pulau Komodo No 01. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dari dimensi *Tangibles* dinilai sangat baik .Kualitas pelayanan Praktek dr. Asty dalam aspek *Reliability* dinilai sangat baik oleh masyarakat. Kualitas pelayanan Praktek dr.Asty dalam aspek *Assurance* dinilai sangat baik oleh masyarakat. Kualitas Pelayanan Praktek dr. Asty Di Tinjau Dari Dimensi *Empathy* yang baik dapat memberikan dampak yang sangat baik terhadap kepuasan pasien, pemulihan yang lebih cepat, dan terjalinnya hubungan yang baik antara staf Praktek dr. Asty dan pasien. Oleh karena itu, perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan Praktek dr.Asty dapat terus memberikan pengalaman yang baik bagi pasien.

***Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan, Praktek dr, dan BPJS**



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the quality of services provided by dr. Made Asty Sanitha Dewi at Jalan Pulau Komodo No 01. The type of research used in this research is descriptive research. Samples taken in this study were patients using BPJS at Dr. Made Asty Sanitha Dewi on Jalan Pulau Komodo No 01. The data collection method is through a questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis. The results of this study indicate that the quality of practice of dr. Asty from the Tangibles dimension is considered very good. Quality of practice dr. Asty in the Reliability aspect is considered very good by the community. Dr. Asty's practice quality in the Assurance aspect is considered very good by the community. Quality of Practice Services dr. Asty In Judging from the Empathy Dimension, good can have a very good impact on patient satisfaction, faster recovery, and the establishment of good relationships between practice staff, dr. Asty and the patient. Therefore, it needs to be maintained and improved so that Dr. Asty's practice services can continue to provide a good experience for patients.*

**Keywords:** *Service Quality, Practice dr, and BPJS*

