

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di klinik gigi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan di Klinik Gigi ODAC Pademangan Jakarta serta memetakan prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Servqual digunakan untuk mengukur gap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang harus menjadi fokus perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan yang dirasakan pasien. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada pasien klinik dengan jumlah responden sebanyak 93 orang sehingga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman nyata. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada beberapa dimensi yaitu *tangibles* (-0,293), *reliability* (-0,536), *responsiveness* (-0,295), *assurance* (-0,390), dan *empathy* (-0,318). Pemetaan melalui diagram IPA menempatkan sejumlah atribut pada Kuadran I (*Concentrate Here*) terbilang sangat penting, namun memiliki kinerja yang rendah dan memerlukan perbaikan segera. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan strategis bagi pihak manajemen Klinik Gigi ODAC Pademangan pada aspek layanan yang menyangkut ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, dan sikap tenaga medis, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di masa mendatang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Klinik Gigi, Kepuasan Pasien