

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring bertambahnya jumlah masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi mengakibatkan meningkatnya tuntutan dan harapan dalam segala aspek kehidupan termasuk pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mereka menginginkan pelayanan yang mudah, nyaman, dan sesuai antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan (Astuti, 2017). Agar tetap dapat bersaing antara penyedia pelayanan kesehatan, maka produk/jasa yang dihasilkan harus bermutu, berkualitas dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Salah satu instansi yang memasarkan jasa kepada konsumen adalah instansi pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah Rumah Sakit dan Klinik.

Dengan adanya persaingan yang semakin tinggi disertai dengan banyaknya pembangunan klinik baru maka klinik perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kualitas baik pelayanan *medic* maupun pelayanan administrasinya guna memberikan kepuasan terhadap pasien (Khainuddin et al., 2019). Semakin banyak masyarakat yang datang menjumpai fasilitas pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyedia pelayanan kesehatan harus peduli dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar diketahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanannya. Pengertian pelayanan kesehatan menurut pendapat Levey dan Loomba (dalam Azwar, 1996:42) yang dimaksud pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Winarso et al., 2020). Pelayanan kesehatan tidak hanya menyembuhkan penyakit tetapi dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sebagai upaya melaksanakan tuntutan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan yang berkualitas, dan sesuai dengan fungsi pemerintah dalam melaksanakan serta meningkatkan pelayanan pada warga negara secara optimal, dengan meningkatkan mutu pelayanan di bidang kesehatan (Krismanto & Irianto, 2020).

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pasien (Prakoso, 2015). Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan (Puspaningtyas & Andayani, 2020). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Krismanto & Irianto, 2020). Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu variabel layanan yang dirasakan (*perceived service*) dan variabel layanan yang diharapkan (*expected service*) (Firatmadi, 2017).

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan/pasien terdapat 5 (lima) kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*resposive*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keberwujudan (*tangible*) (Firatmadi, 2017). Proses memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tentunya akan sangat baik jika terdapat pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kualitas pelayanan amat penting karena kepuasan konsumen ditentukan oleh banyak faktor yang tidak berwujud. Tidak seperti produk barang yang mempunyai tampilan fisik yang mudah diukur secara obyektif. Contohnya kegagalan manajemen untuk memenuhi harapan konsumen menimbulkan citra buruk bagi penyedia pelayanan kesehatan, hal ini terjadi karena adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Sehingga, untuk menghindari hal tersebut perlunya pengukuran

kualitas pelayanan. Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al (1990). Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi (Nurwulan dkk., 2014). Metode ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* (Yanottama et al., 2020).

Metode *Servqual* mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima. *Service Quality* (*SQ*) atau sering disebut *Servqual* untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Puspaningtyas & Andayani, 2020). *Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). *Service* dan *Expected Service* ini digunakan dalam konsep *servqual* untuk menghitung *gap* yang ada (Yanottama et al., 2020).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 2014, dikatakan bahwa Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik (Omega, 2021). Klinik Utama Samudera Banten (Politeknik Pelayaran Banten) merupakan suatu unit penunjang yang khusus bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan berada di lingkungan Institusi Politeknik Pelayaran Banten Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Perhubungan yang beralamat di Jl. Raya Karang Serang No.1, Sukadiri, Kab. Tangerang, Banten. Klinik Utama Samudera Banten memiliki pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 Jam, Poli Dokter Umum, Poli Dokter Gigi, Laboratorium, Farmasi, Radiologi, Pelayanan *Vaksin ICV* (*International Certificate of Vaccination*) dan pelayanan *Medical Check Up* (*MCU*)/Tes kesehatan Pelaut (Profil Klinik Utama Samudera Banten, 2022).

Kesehatan sangat penting artinya bagi kehidupan manusia, karena dengan memiliki kesehatan yang baik kita bisa melakukan aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Penyakit-penyakit seperti penyakit jantung, paru, diabetes (kencing manis) dan ginjal pada dasarnya dapat dideteksi secara dini, dan bila sudah terdeteksi maka masih banyak cara agar penyakit tersebut tidak timbul atau bahkan tidak menjadi lebih berat. Disinilah manfaat utama dari dilakukannya *medical check up* secara rutin, yaitu untuk mendeteksi gangguan kesehatan sedini mungkin dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk pengobatan selanjutnya (Elisa et al., 2014). *Medical Check Up*/Tes Kesehatan yang dilakukan di Klinik Utama Samudera Banten pada pelaut/calon pelaut dalam hal ini salah satunya adalah pelaut atau calon pelaut yang akan bekerja di atas kapal, masa berlaku sertifikat kesehatan habis, bertugas kembali ke kapal setelah menjalani proses pengobatan dan dinyatakan pulih untuk pemenuhan persyaratan penerbitan buku Pelaut, untuk melaksanakan praktik laut, untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan keahlian Pelaut, dan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan keterampilan pelaut.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Dan Lingkungan Kerja Pelayaran, menyatakan pemeriksaan terhadap kesehatan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran serta lingkungan kerja pelayaran bertujuan untuk mewujudkan Pelaut dan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran yang sehat dan produktif, menetapkan standar kesehatan untuk Pelaut bekerja di atas Kapal, mencegah timbulnya gangguan kesehatan, penyakit akibat kerja, kecelakaan kerja dan mewujudkan lingkungan kerja pelayaran yang aman, sehat, dan nyaman (Pemerintah Indonesia, 2019).

*Maritim Labour Convention Tahun 2016* (ILO, 2016) menyatakan, *seafarers* atau pelaut berarti setiap orang yang dipekerjakan atau dilibatkan atau bekerja dalam kapasitas apapun di atas kapal yang menjadi tujuan konvensi (Saleh, 2018). Pekerjaan seorang pelaut memiliki resiko dan tantangan karena ketika bekerja sebagian besar waktunya dihabiskan di dalam kapal dan di tengah laut. Maka dari itu, untuk menjadi pelaut dan bisa berlayar membutuhkan

berbagai syarat, salah satu syaratnya adalah memiliki sertifikat keahlian/keterampilan pelaut yang legal, dan dalam syarat pembuatan sertifikat keahlian/keterampilan pelaut dibutuhkan surat hasil pemeriksaan kesehatan dari klinik atau rumah sakit atau lembaga kesehatan lainnya yang mendapat pengakuan/penetapan/penunjukan dari Dokter yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan (Dewi & Prana, 2019) tentang *gap* kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Takalar dengan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Diperoleh hasil, bahwa *Tangible* memiliki nilai *Gap* sebesar -1,3 (persentase kesesuaian 72,9%), *Assurance* memiliki nilai *Gap* sebesar -1,6 (67,1%), *Reliability* memiliki nilai *Gap* sebesar -1,5 (67,9%), *Responsiveness* memiliki nilai *Gap* sebesar -1,6 (66,3%), *Empathy* memiliki nilai *Gap* sebesar -1,5 (68,3%), Kenyamanan memiliki nilai *Gap* sebesar -1,5 (68,1%), Ketepatan Waktu memiliki nilai *Gap* sebesar -1,8 (60,4%), Efisiensi Layanan Kesehatan memiliki nilai *Gap* sebesar -1,6 (66,3%), Kesenambungan Layanan Kesehatan memiliki nilai *Gap* sebesar -1,5 (69,6%), serta Efektivitas Layanan Kesehatan memiliki nilai *Gap* sebesar -1,3 (72,5%). Dapat disimpulkan bahwa *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, Kenyamanan, Ketepatan Waktu, Efisiensi Layanan Kesehatan, Kesenambungan Layanan Kesehatan, serta Efektivitas Layanan Kesehatan memiliki nilai *Gap* negatif atau belum sesuai antara harapan dan kenyataan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai *Gap* paling besar dan persentase kesesuaian yang paling kecil. Berdasarkan Diagram Kartesius maka Upelayanan yang masuk Kuadran A sebanyak 12 item, Kuadran B sebanyak 24 item, Kuadran C sebanyak 8 item, dan Kuadran D sebanyak 6 item.

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan peneliti, pada 39 orang responden tanggal 27 - 28 juni 2023 di Klinik Utama Samudera Banten menggunakan kuesioner harapan dan ekspektasi. Diperoleh hasil, seluruh responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten berdasarkan hasil rata-rata skor harapan (*Expected Service/ES*) dengan

hasil 4,34 lebih tinggi dibandingkan rata-rata skor persepsi (*Perceived Service/PS*) dengan hasil 1,49. Hasil rata-rata skor harapan dan persepsi pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten terdapat *GAP* -2,85, dengan demikian kualitas pelayanan pasien rawat jalan *MCU* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien, karena tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, penyebab masalah terdapat pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) yang disebabkan oleh masalah peralatan *Medical Check Up* yang digunakan oleh klinik adalah peralatan yang sudah modern, fasilitas *Medical Check Up* yang dimiliki klinik secara visual menarik perhatian (ruang tunggu, dll). Dimensi kehandalan yang disebabkan oleh masalah seluruh petugas (Dokter, Perawat dan Admin) memberikan pelayanan *Medical Check Up* sesuai yang dijanjikan, lama waktu pelayanan *Medical Check Up* tidak menyebabkan kegiatan lain terganggu. Dimensi empati yang disebabkan oleh masalah petugas *Medical Check Up* memberikan perhatian secara individual kepada pasien, petugas *Medical Check Up* memiliki kepedulian terhadap pasien, dan waktu layanan *Medical Check Up* di Klinik diharapkan sesuai dengan jam kerja. Berdasarkan masalah tersebut, maka kualitas pelayanan *MCU* di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien, karena tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik. Dampak yang akan terjadi maka pasien cenderung akan membentuk persepsi dan kesan yang buruk dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang merugikan bagi klinik, hubungan antara klinik dengan pasien menjadi tidak harmonis, pasien menjadi tidak loyal yang akan merugikan bagi klinik, dan lain - lain.

Adapun pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan yang mengacu pada preferensi, ekspektasi dan juga pada kebutuhan pasien (Ratnasari et al., 2020). Suatu organisasi biasanya mempunyai beberapa tipe kualitas dalam hal meningkatkan kualitasnya, terdapat dua tipe kualitas yang dipertimbangkan pada organisasi jasa, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis

yang ada di jasa pelayanan kesehatan ditentukan oleh ketepatan *diagnose* dan proses penanganan medis. Kualitas fungsional terkait dengan sikap tenaga medis dalam melayani kesehatan pasien, dan juga ketika pasien kekurangan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan prosedur yang ada (Efranto et al., 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Utama Samudera Banten yang dinilai belum memenuhi harapan pasien, membuat peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian secara ilmiah pada permasalahan analisis kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* pada diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki karena untuk mengantisipasi terhadap sikap pasien yang tidak loyal kepada penyedia pelayanan kesehatan karena persepsi kualitas pelayanan kesehatan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Salah satu metode untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah metode kuantitatif dengan instrumen *SERVQUAL* berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Berdasarkan latar belakang uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut judul tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan *Medical Check Up* Diklat Keahlian Pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan *MCU* di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien, karena tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik, hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, bahwa seluruh responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten berdasarkan hasil rata-rata skor harapan (*Expected Service/ES*) dengan hasil 4,34 lebih tinggi dibandingkan rata-rata skor persepsi (*Perceived Service/PS*) dengan hasil 1,49. Hasil rata-rata skor harapan dan persepsi pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten terdapat *GAP* -2,85, dengan demikian kualitas pelayanan pasien rawat jalan *MCU* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien, karena tingkat kualitas

pelayanan pasien rawat jalan Medical Check Up diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik.

Masalah yg ditemukan diantaranya adalah pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) yang disebabkan oleh masalah Peralatan Medical Check Up yang digunakan oleh klinik adalah peralatan yang sudah modern, Fasilitas *Medical Check Up* yang dimiliki klinik secara visual menarik perhatian (ruang tunggu, dll). Dimensi kehandalan yang disebabkan oleh masalah seluruh petugas (Dokter, Perawat dan Admin) memberikan pelayanan *Medical Check Up* sesuai yang dijanjikan, lama waktu pelayanan *Medical Check Up* tidak menyebabkan kegiatan lain terganggu. Dimensi empati yang disebabkan oleh masalah Petugas Medical Check Up memberikan perhatian secara individual kepada pasien, Petugas *Medical Check Up* memiliki kepedulian terhadap pasien dan waktu layanan *Medical Check Up* di Klinik diharapkan sesuai dengan jam kerja.

Dampak yang akan terjadi maka pasien cenderung akan membentuk persepsi dan kesan yang buruk dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang merugikan bagi klinik, hubungan antara klinik dengan pasien menjadi tidak harmonis, pasien menjadi tidak loyal yang akan merugikan bagi klinik, dan lain - lain. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Medical Check Up diklat keahlian Pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023”.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan ?
2. Bagaimana gambaran kualitas sebelum pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan ?
3. Untuk mengetahui gambaran kualitas setelah pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan ?

4. Bagaimana gambaran dan pemetaan *GAP* kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten tahun 2023 ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1. Tujuan Umum**

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* diklat keahlian Pelaut di Klinik Utama Samudera Banten tahun 2023.

##### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas sebelum pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas setelah pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan
3. Untuk mengetahui gambaran dan pemetaan *GAP* kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi pelayanan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten tahun 2023.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman peneliti terkait Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan *MCU/Medical Check Up* Pada Diklat Keahlian Pelaut Di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023, sebagai media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan.

### **1.5.2. Manfaat Bagi Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas**

- a. Sebagai tambahan referensi karya tulis penelitian yang berguna bagi masyarakat, khususnya terkait analisis kualitas pelayanan *MCU/Medical Check Up*.
- b. Sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.

### **1.5.3. Manfaat Bagi Klinik Utama Samudera Banten**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, masukan dan bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien.
- b. Sebagai dasar dan langkah awal evaluasi berkala dalam pemantauan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

## **1.6. Ruang Lingkup**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat jalan *MCU/Medical Check Up* diklat keahlian Pelaut di Klinik Utama Samudera Banten tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di Poli Rawat Jalan Klinik Utama Samudera Banten yang berlokasi di Jl. Raya Karang Serang No.1, Kel.Karang, Ds. Sukadiri, Kab.Tangerang - Banten. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2023. Penelitian ini dilakukan karena diketahui kualitas pelayanan *MCU* di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap 39 responden diperoleh hasil tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan *Medical Check Up* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik, dengan hasil seluruh responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten berdasarkan hasil rata-rata skor harapan (*Expected Service/ES*) dengan hasil 4,34 lebih tinggi dibandingkan rata-rata skor persepsi (*Perceived Service/PS*) dengan hasil 1,49. Hasil rata-rata skor harapan dan persepsi pelayanan di Klinik Utama Samudera Banten terdapat *GAP* -2,85, dengan demikian kualitas pelayanan pasien rawat jalan *MCU* diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten dinilai belum memenuhi harapan pasien, karena

tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan Medical Check Up diklat keahlian pelaut di Klinik Utama Samudera Banten Tahun 2023 dinilai kurang baik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan proses *MCU* diklat peningkatan Pelaut di Klinik Utama Samudera Banten 296. Sampel dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi pasien yaitu 296. Penelitian ini menggunakan data primer Klinik Utama Samudera Banten. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif dengan desain *cross sectional*. Analisa data menggunakan analisis univariat yang disajikan dalam bentuk table. Dimensi mutu pelayanan yang akan diteliti yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *responsiveness*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*.