# ABSTRAK

*Kunci penting dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kepuasan dari pasien dan mendapatkan pelanggan yang setia maka perlu dilakukan pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan. Untuk meraih keuntungan bukanlah hanya dari pelanggan yang puas saja, tetapi juga dari pelanggan yang setia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan usulan perbaikan yang direkomendasikan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan maka diperlukan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan Lean Service dan Service Performance. Hasil penelitian menunjukkanbahwa terdapat 6 aatribut pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja pelayanan yang rendah, yaitu atribut tangiblesyaitu kelengkapan obat-obatan, atribut reliability yaitu kesedaiaan dokter sesuai jadwal praktek, prosedir pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit dan waktu menunggu antrian yang tidak lama, dan atribut assurance yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan serta ketertiban antrian. Berdasarkan hasil penelitian dapat membuat rancangan perbaikan dalam bentuk mendesain database form.*

*Keyword*: Kualitas Pelayanan, *Lean Service* dan *Service Performance*, Kepuasan Pelanggan