

## ABSTRAK

**KAROMAH NIM. 1520310106, ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP *TOTAL QUALITY SERVICE* PADA RUMAH SAKIT KUMALA SIWI, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH, 2019.**

Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari apa yang diterimanya tentang suatu hal. Sedangkan *Total Quality Service* merupakan keseluruhan kualitas jasa yang meliputi kehandalan, daya tanggap, wujud, jaminan, serta empati yang diterapkan oleh instansi-instansi yang bergerak dibidang jasa, seperti Rumah Sakit. Persepsi masyarakat mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh instansi khususnya Rumah Sakit terkadang tidak sesuai dengan kenyataan, artinya banyak pasien yang masih mengeluhkan mengenai pelayanan yang diterimanya di Rumah Sakit, karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya, khususnya bagi masyarakat atau pasien dari golongan menengah kebawah yang notabennya menggunakan kartu kesehatan. Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka Penelitian ini bertujuan untuk “menganalisis persepsi atau pandangan masyarakat terhadap *Total Quality Service* yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi, Mijen, Kudus.”

Adapun jenis penelitian ini ialah *field research*, dan data yang digunakan ialah data primer yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada 10 pasien rawat jalan yang ada di Rumah sakit Kumala Siwi. Analisis ini menggunakan metode kualitatif, dimana dalam melakukan penelitiannya menggunakan teknik wawancara secara mendalam kepada para pasien.

Hasil penelitian ini ialah 1.) *Total Quality Service* yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi didasarkan pada misi serta filosofi yang diterapkan. 2.) persepsi masyarakat terhadap *total quality service* yang diterapkan meliputi kehandalan, jaminan, serta empati yang dianggap bagus, sedangkan yang wujud atau bukti fisik serta daya tanggap dianggap kurang. 3.) kesesuaian antara persepsi dengan *total quality service* ini ialah dari segi kehandalan, jaminan, serta empati sudah sesuai dengan misi yang diterapkan, sedangkan untuk wujudnya sendiri secara keseluruhan sudah baik, namun perlu adanya peningkatan pelayanan lagi dalam hal fasilitas. Dan untuk daya tanggapnya sendiri dianggap oleh mayoritas pasien masih kurang sesuai dengan misi yang diterpkan di Rumah sakit Kumala Siwi ini. 4.) Faktor pendukung ini meliputi : menggunakan sarana prasarana serta peralatan canggih, menggunakan pelayanan prima, bekerjasama dengan pemerintah, memakai jasa tenaga kerja terdidik, memberi pendidikan gratis kepada para staff, lokasi strategis, sering melakukan penyuluhan terhadap warga. Sedangkan untuk faktor penghambatnya meliputi : tergolong Rumah Sakit baru, Rumah Sakit masih tipe D.

**Kata kunci : Persepsi Masyarakat dan *Total Quality Service*.**