

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu rumah sakit. RSIA Siti Hawa selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien. Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan RSIA Siti Hawa sehingga dapat membantu manajemen dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan kualitas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dimana memiliki lima dimensi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tangap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Pengukuran ini dilakukan untuk mengidentifikasi ekspektasi dan persepsi pasien sehingga dari kelima dimensi Service Quality dapat diketahui kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan melihat nilai gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi pasien. Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kuesioner dari 30 responden/pasien. Hasil dari pengujian ini adalah kualitas pelayanan kelima dimensi service quality yang terdiri dari 14 atribut pertanyaan mempunyai nilai gap positif. Nilai gap tertinggi yaitu 0.467 pada atribut pertanyaan ke-12 mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dan nilai gap terendah terdapat pada atribut ke-6 dengan nilai 0.267 mengenai ketepatan waktu jadwal pelayanan. Berdasarkan dimensi, urutan rank dimensi dari yang tertinggi yaitu empathy, assurance, responsiveness, tangible dan reliability. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Sistem Pendukung Keputusan berdasarkan Metode SERVQUAL tersebut dapat disimpulkan bahwasannya layanan yang diberikan RSIA Siti Hawa kepada pasien dapat dikatakan baik, dan dengan hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, service quality, gap, dimensi, SERVQUAL.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in improving the quality of the hospital. RSIA Siti Hawa always tries to improve the quality of the hospital in order to provide excellent service to patients. One of the efforts made to improve the quality of the hospital is by knowing the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the extent of patient satisfaction with the Siti Hawa Hospital service so that it can assist management in evaluating and improving services to improve quality. This research was conducted using the Service Quality (SERVQUAL) method which has five dimensions, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). This measurement is carried out to identify the patient's expectations and perceptions so that from the five dimensions of Service Quality, the overall service quality can be seen by looking at the value of the gap that occurs due to the mismatch between the patient's expectations and perceptions. The data processed in this study were questionnaire data from 30 respondents / patient. The result of this test is that the service quality of the five dimensions of service quality consisting of 14 question attributes has a positive gap value. The highest gap value is 0.467 in the 12th question attribute regarding politeness and friendliness of officers in providing services, and the lowest gap value is in the 6th attribute with a value of 0.267 regarding the timeliness of service schedules. Based on the dimensions, the order of the rank dimensions from the highest is empathy, assurance, responsiveness, tangible and reliability. Based on the results of research using a Decision Support System based on the SERVQUAL Method, it can be concluded that the services provided by RSIA Siti Hawa to patients can be said to be good, and with the results of these measurements can be used as an evaluation in improving the quality of hospital services for the better.

Keywords: patient satisfaction, service quality, service quality, gap, dimensions, SERVQUAL.