

# Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ruang rawat inap Kelas I RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan metode Servqual

Muhammad Rommy Krisna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71561&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam tahun-tahun terakhir ini rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dan medik mengalami perubahan dan perkembangan yang signifikan akibat dari persaingan yang semakin ketat dan tuntutan para pengguna jasa pelayanan kesehatan medik yang semakin meningkat. Sebagai konsekuensinya pengelola rumah sakit harus beradaptasi dengan segenap tuntutan tersebut. RSUP Dr. M. Djamil Padang sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan juga melakukan ikhtiar itu, sebagai upaya untuk menciptakan dan memberikan pelayanan kesehatan dan medik yang betul-betul prima. Untuk itu, berbagai usaha telah dilakukan, baik dalam bentuk peningkatan sarana, prasarana dan fasilitas medik dan umum, pengembangan sumber daya manusia, perluasan lingkup pelayanan, maupun optimalisasi pelayanan terhadap para pasien. Namun sebagai ikhtiar, upaya tersebut niscaya memerlukan evaluasi, agar apa yang telah dilakukan terlihat jelas kontribusinya. Salah satu upaya evaluatif yang dapat dilakukan adalah menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Penelitian untuk keperluan penyusunan tesis ini dilakukan secara khusus dalam rangka analisa atas kualitas pelayanan kesehatan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini bersifat survei dengan pendekatan cross sectional dan data primer didapat melalui pengisian kuesioner oleh pasien. Analisa didasarkan pada penggunaan metode SERVQUAL yang dirancang berdasarkan skala Likert. SERVQUAL terdiri atas dua bagian: bagian harapan dan bagian persepsi pelanggan, yang mengukur penilaian pelanggan dalam lima dimensi pelayanan: keadaan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian.

Penelitian ini menggambarkan kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSUP Dr. M. Djamil Padang dan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rumah sakit ini.

Dengan menganalisa kesenjangan kualitas pelayanan RSUP Dr. M. Djamil terhadap kualitas pelayanan, diperlukan rumah sakit lain untuk pembandingan kinerja pelayanan, maka diusulkan agar dalam meningkatkan pelayanannya kepada pasien RSUP Dr. M. Djamil melakukan perbaikan-perbaikan yang mengacu kepada kepuasan pasien. Hal ini perlu dilakukan karena jika kepuasan pasien terpenuhi, maka mereka akan menjadi pelanggan yang loyal.

<hr>

In recent years, hospitals as providers of health and medical services have made some significant and expansion as a result of a stricter services. Consequently, the management of hospitals must be able to adapt themselves to those demands. The Central General Hospitals Dr. M. Djamil Padang as provider of health services has also made such an initiative, which constitutes an effort taken on order to create and provide the first-rate health and medical services. Therefore, various efforts have been taken, such as by developing

equipments, infrastructures, medical and general facilities developing the human resources, expanding the scope of service as well as optimizing the services provided for the patients. However, as an initiative, done can be visible. One of evaluation efforts, which can be taking is by analyzing the quality of services provided to the patients.

The research of this thesis has been carried out of especially in order to analyze the quality of health services provided by The Central General Hospital Dr. M. Djamil Padang. The research using a cross sectional approach and primary data is taken by filling questioner by the patient. The analysis is based on the use of SERVQUAL method which is designed on the basis of Likert model scale. SERVQUAL consist of two sections: an expectations section and perceptions section measured customers' assessments with in the five dimension service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

This research is to describe the gap between the patients' expectancy and their perception on the quality of health services provided by The Central General Hospital Dr. M. Djamil Padang and to describe the degree of patient's satisfaction of this hospital.

By analyzing the gap existing in the general hospital Dr. M. Djamil quality of health services need to compare in service quality with the other hospital; it is necessary that in improving its services to the patients, the hospital should take some improvements which are intended for patients' satisfaction. It is important, because the patients loyal to the hospital if their demands can be satisfied by the hospital.