

Penilaian dan analisis kualitas pelayanan RSUD Pasar Rebo berdasarkan dimensi kualitas jasa rumah sakit

Tampubolon, Astrid T., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247642&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan di era globalisasi ini tidak hanya terbatas pada perusahaan swasta saja, tetapi juga Badan Usaha Milik Pemerintah/Daerah. Semua inslitusi jasa, baik swasta maupun pemerintah saat ini menghadapi masyarakat konsumen yang sama dengan keinginan yang sama pula, yaitu pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu RSUD Pasar Rebo sebagai rumah sakit pemerintah penyedia pelayanan kesehatan harus dapat memuaskan konsumennya, dalam hal ini pasien, agar dapat berkembang dan bersaing seiring dengan meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap kesehatan. Untuk itu RSUD Pasar Rebo perlu melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukannya agar dapat diketahui pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan.

Penilaian kualitas pelayanan pada nnelitiarn ini dilakukan dengan membandingkan harapan pelayanan yang diinginkan konsumen dengan pelayanan yang mereka rasakan. Perbandingan ini merupakan dasar SERVQUAL, suatu metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas, yaitu tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan metode SERVQUAL dapat diketahui kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka. Penilaian kualitas pelayanan RSUD Pasar Rebo dimulai dengan mengidentifikasi ekspektasi dan persepsi pasien Serta tingkat kepentingan terhadap atribul dan dimensi kualitas pelayanan.

Melalui pengidentifikasian ekspektasi dan persepsi pasien, RSUD Pasar Rebo dapat mengetahui bahwa performa kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan darn dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan tersebut ialah dimensi reliability dengan memperhatikan hasil diagnosa para dokter yang memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terbesar pada dimensi tersebut dengan tetap memperhatikan keakuratan tagihan yang harus dibayarkan oleh pasien yang memiliki kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi terkecil pada dimensi yang sama.