

Analisa kualitas pelayanan jasa rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok berdasarkan metode servqual Analysis quality of unit service activities takes care of treatment at Depok Town Area Public Hospital by using servqual method

Muhammad Zakiya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250250&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan jasa unit rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok dengan memakai metode Servqual yang ditunjukkan dengan model gap kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985, 1986, 1988, 1991, 1993, 1994; Zeithaml et al., 1990). Dengan menggunakan convenience sampling, sebanyak 109 kuisisioner Servqual yang telah valid dan reliabel disebar, dan sebanyak 100 kuisisioner kembali dengan lengkap dari responden yang pernah menerima ataupun mengalami pelayanan dari unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok yang terpilih untuk menjawab setiap pertanyaan pada kuisisioner tersebut. Kuisisioner berisi masing-masing pertanyaan ekspektasi dan persepsi dari para pasien tentang pelayanan unit rawat jalan RSUD Kota Depok. Studi ini mengidentifikasi 5 (lima) dimensi Servqual, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalaan), Responsiveness (Daya Tanggap), assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) berdasarkan persepsi pasien unit rawat jalan RSUD Kota Depok. Pada analisa dihasilkan prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan nilai Weight Servqual Score yaitu dimensi Tangible (bukti fisik) dengan nilai -3.196, dilanjutkan dimensi Empathy dengan nilai -2.923, selanjutnya adalah dimensi Reliability (kehandalan) dengan nilai -2.821, dimensi Assurance (jaminan) dengan nilai -2,639 dan terakhir dimensi Responsiveness (daya tanggap) dengan nilai -2.276.

.....This research aim to determine quality of unit service activities takes care of treatment at Depok Town Area Public Hospital by using Servqual method posed at with gap model quality of service which has been developed by Parasuraman et al. (1985, 1986, 1988, 1991, 1993, 1994; Zeithaml et al., 1990). By using convenience sampling, 109 questionnaires Servqual which has is valid and reliable is disseminated, and 100 questionnaires returns compactly from responder which received and or experiences service from unit to take care of chosen Depok Town Area Public Hospital to answer evey question at the questionarie. Questionarie contain each question of expectation and perception from the patients about service of unit takes care of treatment in Depok Town Area Public Hospital.

This study indentifies five dimension Servqual, that is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and empathy based on perception of unit patient takes care of treatment in Depok Town Area Public Hospital. At analysis yielded priority for repair of quality of service based on value Weight Servqual Score that is dimension Tangible with value -3,196; contined dimension Emphaty with value -2,923; here in after is dimension Reliability with value -2,821; Dimension of Assurance with value -2,639 and last of demension Responsiveness with value - 2,276.