

ABSTRAK

Persaingan bisnis rumah sakit semakin ketat sehingga menuntut rumah sakit untuk mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan memberi kepuasan terhadap konsumen. Permasalahannya, pada tahun 2007-2009, terdapat penurunan kunjungan pasien Poli Anak di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sebesar 0,44% per tahun. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan Poli Anak berdasarkan *profile chart*.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik tentang tingkat kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel kualitas pelayanan menurut dimensi Dabholkar yang terdiri dari aspek fisik, aspek reliabilitas, aspek interaksi personal, aspek pemecahan masalah dan aspek kebijakan. Pengambilan sampel secara *quota sampling* didapatkan 43 responden, dengan metode analisis data adalah *importance-performance analysis* dengan *profile chart*

Hasil *importance-performance analysis* dengan *profile chart* menurut dimensi Dabholkar, ditemukan bahwa pada aspek fisik, aspek pemecahan masalah dan aspek kebijakan semuanya merupakan *strength*, sedangkan pada aspek reliabilitas, *strength* terdapat pada pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, pengetahuan dan kemampuan dokter spesialis dan perawat, *weakness* pada pengetahuan dan kemampuan petugas loket. Pada aspek interaksi personal, *strength* terdapat pada keterampilan para dokter spesialis anak dalam berkomunikasi, pemberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti. perhatian dokter kepada setiap pasien, serta pelayanan tanpa memandang status sosial, *weakness* pada keterampilan petugas kasir dalam berkomunikasi serta perhatian perawat dan petugas kasir terhadap pasien.

Saran dari penelitian adalah meningkatkan pengetahuan dan kemampuan petugas kasir serta hendaknya lebih memberikan perhatian kepada pasien.

Kata kunci: Poli Anak, *importance-performance analysis* (Dabholkar), kualitas pelayanan, *profile chart*.

ABSTRACT

Hospital business competition is more strict, so hospitals need to develop themselves by providing quality services and provide customer satisfaction better. The problem, in the year 2007-2009, there was a decline in patient visits Wiyung Poly Child Welfare Hospital at 0.44% per annum. This study aimed to analyze the level of interest and patient assessment of the quality of service based on Poly Child profile chart.

This study try to investigate about the level of interest and analytic assessment of patients on the variables of service quality by Dabholkar dimension of physical aspects, aspects of reliability, aspects of personal interaction, problem-solving aspects and policy aspects. About sampling, we use quota sampling and found 43 of respondents, with data analysis method is the importance-performance analysis with profile chart.

Results of analysis and assessment of level of importance (importance-performance analysis) with a profile chart according to the dimension Dabholkar, in the physical aspect, ‘strength factors’ could be found in the aspect of problem solving and policy aspects, while in the aspect of reliability, strength contained in the inspection service, fast and appropriate care, fast action when the patient's needs, secure and trust services, specialists and nurses with high competencies, weakness found in the counter worker competency. In the aspect of personal interaction, strength found in the child specialists’s communication competencies, gave information clearly and easy to understand, appropriate attention for every patient, and services regardless of social status, Weakness in the chasier worker’s communication skills and attention as well as nurses.

From this research, writer's recommendations are to improve knowledge and capabilities of the chasier worker especially in communication skills and their empathy to patients.

Keywords: Poly Child, importance-performance analysis (Dabholkar), service quality, and profile charts.