

## Abstract

The achievement of BOR RSI Jemursari Surabaya in 2006 is 41.73%. It is still under target (65%-85%) and under standard (75%-85%). The purpose of the study is to analyze expectation and actual of patient to the quality of service based on Dabholkar model and to know mechanism by using profile chart, which is used for raise up the benefit of BOR RSI Jemursari Surabaya. Dabholkar dimension consists of five aspect : physical, reliability, personal interaction, problem solving, and policy aspect. This study uses observational approach which is descriptive and surve method that has done in june 2007.

The characteristics of respondent which uses intensive care unit, part of them are men, Islamic, Senior high school education, private entepreneur, that income 1-3 million. Physical aspect Dabholkar dimension has highest service gap is indicator of supplying park place and the performance of drink and meal for patient. Reliability aspect has highest service gap is indicator of health for coming nurse when needed and easiness to call doctor. Personal interaction aspect is indicator of nurse introduces herself to new patient and supplying communication for radiologi worker in doing some work. Problem solving and policy aspect no service gap, which is so trouble because mean of actual has every indicator is more than 3.

The conclusion of the study is some aspect of Dabholkar dimension especially physical and personal interaction aspect, because the service in those aspects is still far from patient expectation and those two aspect include the weakness of influencing patient's satisfaction. But part of service in intensive care unit RSI Jemursari Surabaya has been satisfied for patient so the service need to be kept.

Key words : actual, expectation, service gap, Dabholkar dimension

## Abstrak

Pencapaian BOR RSI Jemursari Surabaya 41.73% pada tahun 2006 yang mana BOR tersebut masih dibawah target (65%-85%) dan standar yang telah ditetapkan (75%-85%). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis harapan dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan model Dabholkar serta mengetahui kinerja dengan *profile chart* yang dapat dijadikan bahan informasi untuk meningkatkan pemanfaatan instalasi rawat inap (BOR) RSI Jemursari Surabaya. Dimensi Dabholkar terdiri dari lima aspek yaitu aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan aspek kebijakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *observational* yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode survei yang dilakukan bulan Juni 2007.

Karakteristik responden yang memanfaatkan rawat inap di RSI Jemursari Surabaya sebagian besar adalah laki-laki, beragama islam, pendidikan terakhir SLTA, pegawai swasta yang berpenghasilan 1 juta-3 juta. Aspek fisik dimensi Dabholkar yang memiliki *service gap* tertinggi adalah indikator penyediaan tempat parkir dan penampilan makanan minuman untuk pasien rawat inap. Aspek reliabilitas yang memiliki nilai *service gap* tertinggi adalah indikator kesegeraan datang perawat saat dibutuhkan dan kemudahan mencari dokter. Aspek interaksi personal indikator perawat memperkenalkan diri pada pasien baru dan kesediaan komunikasi petugas radiologi dalam bertugas. Aspek pemecahan masalah dan aspek kebijakan tidak ada *service gap* yang begitu bermasalah karena mean penilaian setiap indikatornya lebih dari 3.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada beberapa aspek dalam dimensi Dabholkar yang harus diperhatikan yaitu aspek fisik dan aspek intraksi personal, karena pelayanan yang diberikan pada aspek tersebut masih jauh dari apa yang menjadi harapan pasien dan kedua aspek tersebut termasuk kelemahan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tetapi ada sebagian besar pelayanan di rawat inap RSI Jemursari Surabaya sudah memuaskan pasien sehingga pelayanan tersebut perlu dipertahankan.

Kata kunci : Penilaian, Harapan, *service gap*, Dimensi Dabholkar