

RINGKASAN

Rumah sakit sebagai salah satu lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah badan hukum Perseroan Terbatas (PT) diijinkan untuk mendirikan rumah sakit sebagai bagian dari deregulasi dibidang kesehatan. Dengan adanya deregulasi tersebut memungkinkan tumbuh suburnya rumah sakit swasta yang pada umumnya berorientasi pada profit. Banyaknya jumlah rumah sakit swasta akan mendorong persaingan antar rumah sakit swasta semakin tinggi dan tajam. Fenomena yang ada menunjukkan banyak rumah sakit swasta di Surakarta. Konsumen yang dilayani disamping berasal dari dalam kota surakarta, juga berasal dari luar kota Surakarta. Untuk dapat menjaring konsumen tersebut, maka rumah sakit swasta di Surakarta harus memberikan pelayanan baik dengan biaya yang murah. Agar biaya dapat ditekan maka rumah sakit swasta harus melakukan efisiensi dalam proses pelayanannya. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan dan tingkat efisiensi proses pelayanan agar dapat dilakukan evaluasi atas kinerja berdasarkan kedua aspek tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk (1). mengevaluasi kinerja rumah sakit swasta di Surakarta ditinjau dari aspek efisiensi teknis dan kualitas pelayanan berdasarkan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*, (2). mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rumah sakit swasta di Surakarta tidak efisien, (3). mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan mana yang memberikan kesenjangan (*gap*) terbesar. Untuk mengadakan evaluasi terhadap aspek efisiensi teknis dan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kedua aspek tersebut. Pengukuran efisiensi teknis dilakukan dengan menggunakan *Data Envelopment Analysis (DEA)*, sedangkan untuk pengukuran terhadap kualitas pelayanan digunakan *SERVQUAL*.

Hasil dari analisis dengan *Data Envelopment Analysis* menunjukkan bahwa tingkat efisiensi teknis rumah sakit swasta di Surakarta bervariasi antara 82,19% hingga 100%. Penyebab ketidakefisienan pada rumah sakit pada umum disebabkan oleh surplus penggunaan input yang digunakan, sedangkan dari sisi output disebabkan karena kurangnya jumlah hari pasien rawat inap pada rumah sakit tersebut. Hasil analisis kualitas pelayanan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan pasien dengan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk semua dimensi kualitas pelayanan. Peningkatan efisiensi teknis untuk rumah sakit yang tidak/kurang efisien dapat dilakukan dengan mengurangi surplus inputnya atau dari sisi output dengan meningkatkan jumlah hari pasien rawat inap.