

ABSTRAKSI

Dewasa ini, kepuasan konsumen menjadi perhatian khusus para pelaku bisnis, kualitas dari layanan maupun produk yang akan diberikan masuk dalam strategi utama para pelaku bisnis agar usaha mereka dapat bertahan dan memenangkan pasar. Ditambah dengan kesadaran konsumen akan kualitas layanan yang memuaskan, membuat suara dari konsumen (*voice of customer*) patut untuk dijadikan pertimbangan dalam setiap keputusan strategis perusahaan dalam kata lain kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan dari sistem kesehatan nasional (Depkes RI, 1995) seharusnya turut untuk selalu berbenah khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap para konsumen dalam hal ini adalah para pasien, dengan layanan yang kurang memuaskan pasien dan buruknya kualitas layanan dapat menyebabkan pasien memilih pindah ke rumah sakit lain, selain itu akibat paling fatal dari kualitas layanan rumah sakit yang buruk akan berhubungan langsung dengan keselamatan pasien. Hal ini Sesuai dengan Undang-undang tentang Kesehatan Nomer 36 Tahun 2009 yang mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata harus terus ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas layanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya berdasarkan harapan pasien dan persepsi pasien serta mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya dengan menggunakan *Fishbone Diagram* sehubungan dengan tingkat harapan pasien. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual*. Responden penelitian adalah pasien yang sedang menjalani perawatan medis di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya. Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Hasil penelitian menunjukkan nilai *gap* rata-rata dari nilai harapan dan kenyataan dari variable *tangibel* -0,35, *reliability* -0.35, *responsiveness* -0.29, *assurance* -0.28 dan *emphaty* -0.23. Dari nilai *gap* ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie belum sepenuhnya memenuhi harapan dari para pasien. Karena itu dibutuhkan beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada variabel-variabel yang diprioritaskan yaitu *tangible* dan *reability*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; RSUD dr. Mohammad Soewandhie; *Servqual*; *Fishbone*.

ABSTRACT

Currently, customer satisfaction has become one of the most important factors for stakeholder. Quality of the services delivered and the product provided are the main strategy to win the market. On the other hand, consumer awareness on quality and service which drive consumer preference become important consideration for company to generate strategic decisions.

Hospital is a public medical service that has to continuously improve their service to serve their customers in this case is their patients. Unfavorable and not unsatisfying services will encourage patients to prefer other hospitals. More importantly, malpractice will endanger patients' life. Controlling the best service in the hospital, government regulates *Undang Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009* stating that the quality of medical service should be continuously improved..

The objective of this research is to observe the gap level of service quality in '*Instalasi Rawat Jalan*' RSUD dr. Mohammad Soewandhi Surabaya according to the customers' expectation and perception. Evaluation and recommendation to improve the quality of the service will be formulated by using Fishbone Diagram. Data will be analyzed by using Servqual method. Respondent in this research are patients who was ongoing treatment in Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya during the reserach. Observed variables are tangibel, reliability, responsiveness, assurance and emphaty.

The research found that gap value between expectation and reality from variable *tangibel* -0,35, *reliability* -0.35, *responsiveness* -0.29, *assurance* -0.28 dan *emphaty* -0.23 which indicates that services provided by IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie have not met the customers' expectation yet. Therefore some improvements need to be implemented on prioritized variables which are tangible and reliability.

Keyword: Quality service; RSUD dr. Mohammad Soewandhie; *Servqual*; *Fishbone*.