ABSTRAK

Kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga) merupakan salah satu profit center dari rumah sakit, yang diawali dari performance rawat jalan. Tingkat kepuasan dapat berasal dari terpenuhinya harapan yang direfleksikan oleh tingkat kepentingan dan penilaian kinerja pelayanan oleh pelanggan (pasien dan keluarga) terhadap jasa pelayanan rumah sakit, Pada saat itulah dimana kebutuhan pelanggan telah terpenuhi maka akan timbul rasa puas dan kecenderungan pelanggan untuk loyal dalam memanfaatkan pelayanan jasa apabila dibutuhkan. Poli Umum dan Spesialis RS. Jiwa Menur mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 75,11% yang berada di bawah standar yaitu 85%.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan pasien terhadap pelayanan dan penilaian kinerja rumah sakit menggunakan importance-performance analysis berdasarkan dimensi kualitas jasa Evans dan Lindsay di Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sedangkan rancangan penelitian ini adalah penilitian Cross Sectional yang dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Adapun responden penelitian ini adalah Pelanggan Poli Umum dan Spesialis Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya yang telah berkunjung minimal sebanyak dua kali.

Data dianalisis berdasarkan pengukuran nilai kesenjangan tingkat kepentingan dan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yang selanjutnya digunakan untuk mengetahui posisi tiap aspek dimensi berdasarkan importance performance map. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memiliki harapan besar terhadap seluruh aspek dari delapan dimensi kualitas jasa menurut Evan dan Lindsay

Kesimpulannya adalah dari kedelapan dimensi kualitas jasa menurut Evan dan Lindsay pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Poli Umum dan Spesialis RS. Jiwa Menur Surabaya

Kata Kunci : Rumah Sakit Jiwa, Importance-Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan