

ABSTRACT

An increasing number of hospitals affects the number of patients that will be obtained by each hospital. The more hospital to choose, the more customer thinking about the strengths and weaknesses whose hospital has. Therefore, the hospitals should try to do marketing over their excellence in order to be competitive. There is a problem in Neurosurgery Clinic of Surabaya Surgical Hospital which is a decreasing number of patient for about 22.78% in 2017. This study aims to analyze the profile charts of the service quality's importance and satisfaction level based on Dabholkar's dimensions in Surgical Hospital Neurologist Clinic services Surabaya.

This research was an observational research using cross sectional design. The population in this study were patients who had used the services of the Neurosurgical Clinic of Surabaya Surgical Hospital on 12 November - 12 December 2018 which was also the sample of this research determined by total sampling method for 30 people. Data analysis techniques were processed using a profile chart.

Based on the profile chart, the level of importance and satisfaction of service quality from Dabholkar's Dimension is found that in the Physical Dimension there are 5 of 7 aspects (71.43%) which are the hospital strengths. Meanwhile, there are 2 of 7 aspects (28.57) which are the weaknesses. In the Reliability Dimension there are 3 of 6 aspects (50%) which are strengths, and 3 of the 6 aspects (50%) are weaknesses. In the Personal Interaction Dimension there are 6 of 8 aspects (75%) which are strength while the other 2 of 8 aspects (25%) are weaknesses. In the Problem Solving Dimension there are 3 of 4 aspects (75%) which are included in strength, in the meantime, 1 out of 4 aspects (25%) is a weakness. Moreover, there are 3 out of 3 aspects (100%) of the Policy Dimension which are strengths.

In order to improve the quality service, Neurosurgery Clinic of Surabaya Surgical Hospital should build up the dimension of Dabholkar which is categorized as weaknesses.

Keywords: dabholkar dimension, neurologist specialist, profile chart, service quality

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah rumah sakit mempengaruhi jumlah pasien yang akan diperoleh oleh setiap rumah sakit. Semakin banyak rumah sakit yang dipilih, semakin banyak pelanggan yang memikirkan kelebihan dan kekurangan yang dimiliki rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus mencoba melakukan pemasaran atas keunggulan mereka agar kompetitif. Permasalahan di Klinik Bedah Saraf Rumah Sakit Bedah Surabaya yaitu penurunan jumlah pasien sekitar 22,78% di 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *profile chart* tingkat kepentingan dan kepuasan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Dabholkar dalam layanan Klinik Spesialis Saraf Rumah Sakit Bedah Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan menggunakan rancang bangun cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah menggunakan layanan Klinik Spesialis Saraf Rumah Sakit Bedah Surabaya pada 12 November - 12 Desember 2018 dengan sampel penelitian menggunakan metode total sampling untuk 30 orang. Teknik analisis data diproses menggunakan *profile chart*.

Berdasarkan *profile chart*, tingkat kepentingan dan kepuasan kualitas layanan dari Dimensi Dabholkar ditemukan bahwa dalam Dimensi Fisik ada 5 dari 7 aspek (71,43%) yang merupakan kekuatan rumah sakit. Sementara itu, ada 2 dari 7 aspek (28,57) yang merupakan kelemahan. Dimensi Keandalan terdapat 3 dari 6 aspek (50%) yang merupakan kekuatan, dan 3 dari 6 aspek (50%) adalah kelemahan. Dalam Dimensi Interaksi Pribadi ada 6 dari 8 aspek (75%) yang kuat sedangkan 2 dari 8 aspek lainnya (25%) adalah kelemahan. Dimensi Pemecahan Masalah ada 3 dari 4 aspek (75%) yang termasuk dalam kekuatan, sementara itu, 1 dari 4 aspek (25%) merupakan kelemahan. Selain itu, ada 3 dari 3 aspek (100%) dari Dimensi Kebijakan yang merupakan kekuatan.

Upaya peningkatan kualitas layanan di Klinik Bedah Saraf Rumah Sakit Bedah Surabaya harus meningkatkan aspek pada dimensi Dabholkar yang dikategorikan sebagai kelemahan.

Kata Kunci : dimensi dabholkar, klinik spesialis saraf, kualitas pelayanan, *profile chart*