

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Rsud Basemah Kota Pagaralam Ditinjau Dari Pemberi Layanan (SDM) Dengan Metode Servqual

Tamigoes, Yongky

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136221&lokasi=lokal>

Abstrak

Paradigma baru mengenai pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, dengan tetap mematuhi kode etik profesi. Mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional. Penelitian di RSUD Basemah Kota Pagaralam sejak bulan Mei. Teknik pengambilan sampel dengan cara purposive sampling, berjumlah 385 sampel. Penelitian dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai kesenjangan (Gap) antara harapan dengan kenyataan dari seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu keadaan fisik sebesar -0,14, keandalan sebesar -0,32, ketanggapan sebesar -0,75, jaminan sebesar -1,04, dan empati sebesar -0,63. Sehingga aspek jaminan sangat perlu diprioritaskan untuk perbaikan dikarenakan nilai gap yang tertinggi dari dimensi lainnya. Kesimpulan Harapan pasien dari layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan harus lebih memperhatikan umpan balik dan saran pasien untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang disediakan di rumah sakit.

The new paradigm of health services requires hospitals to provide high-quality services that meet the needs and desires of patients while adhering to a professional code of ethics. Given the rapid development of technology and increasingly fierce competition, hospitals must continue to improve the quality of their services. This study aims to determine the quality of health services provided by the hospital. This research method uses a cross sectional approach. Research at the Basemah Hospital in Pagaralam City since last May. The sampling technique by means of purposive sampling, totaling 385 samples. The research was conducted through interviews using a questionnaire. The results showed the value of the gap (Gap) between expectations and reality from all dimensions of health service quality, namely tangibles of -0.14, reliability of -0.32, responsiveness of -0.75, guarantee of -1.04, and empathy of -0.63. So that the guarantee aspect really needs to be prioritized to be improved because the gap value is the highest from the other dimensions. Conclusion The patient's expectations of the health services provided by the hospital have not met. This shows that health care providers should pay more attention to patient feedback and suggestions to improve the quality of health services provided in hospitals.