

mengukur mutu pelayanan dalam lima dimensi (Model SERVQUAL), yang meliputi : *tangibles* (faktor fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).⁴ Bila seseorang ingin membeli produk, maka ia merespon persepsinya tentang produk dan bukan produk itu sendiri.⁵ Persepsi positif terhadap mutu pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen, yang mempengaruhi perilaku pembelian berikutnya.⁶

Unit rawat inap adalah merupakan komponen dari pelayanan rumah sakit yang melayani pasien yang perlu menginap untuk keperluan observasi, diagnosis dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitasi dan memerlukan pengawasan dokter setiap hari. Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan, yaitu pelayanan admisi, pelayanan dokter/dokter spesialis, pelayanan keperawatan serta pelayanan sarana & lingkungan rumah sakit.⁷

Kini semakin meningkat tuntutan masyarakat, termasuk tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, jadi sekarang adalah masa 'keunggulan konsumen' di dunia, dan semua institusi termasuk kesehatan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, maka rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan umum dan pelayanan medik, baik melalui akreditasi, sertifikasi, ataupun proses peningkatan mutu lainnya.⁸

Rumah Sakit Daerah Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang merupakan rumah sakit tipe C non pendidikan yang belum BLU (badan layanan umum). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang No. 38 Tahun 2002, RSUD Dr. M. Ashari merupakan unit pelaksana teknis daerah pemerintah Kabupaten