

Untuk mengukur kualitas suatu jasa pelayanan Zeithaml et al. mengemukakan lima dimensi, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti langsung / fisik). Guna mengembangkan pelayanan rawat inap dan meningkatkan BOR secara maksimal, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kesediaan minat ulang pelayanan RSUD yang semakin menurun, sehingga terjadi kesenjangan antara pasien sebagai customer dengan pihak rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan, yang dapat diminimalkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga menimbulkan minat ulang customer untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap tersebut suatu saat.

B. PERUMUSAN MASALAH

Untuk meningkatkan mutu pelayanan sudah dilakukan berbagai upaya diantaranya adalah : (1) menyusun struktur organisasi dan tata kerja RSUD Dr. M. Ashari Pematang, (2) menyusun disain kerja yang efektif, efisien dan ekonomis, (3) meningkatkan kualitas sumber daya manusia di semua jajaran, (4) merancang pendapatan rumah sakit dari retribusi pelayanan kesehatan, (5) menambah tenaga medis dan paramedis, (6) melengkapi sarana dan prasarana unit rawat inap umum, (7) membuat standar pelayanan dan standard operating procedure (SOP), (8) pembentukan tim atau gugus kendali mutu unit rawat inap umum, (9) melaksanakan pelatihan bagi petugas rumah sakit yang terdiri dari kelompok diklat teknis serta kelompok diklat manajerial, (10) menggalang komitmen dengan menerapkan budaya mutu pada setiap pelayanan, (11)