

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT
INAP DENGAN METODE *SERVQUAL*, *POTENTIAL GAIN CUSTOMER
VALUE INDEX* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*
(Studi Kasus : Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang)**

**NAMA : YULIASIH LESTARI
NIM : L2H 605 296**

ABSTRAK

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien dan performansi rumah sakit. Sebuah rumah sakit daerah harus selalu menjaga kualitas pelayanan dan secara terus menerus meningkatkan daya saing rumah sakit tersebut supaya tetap bertahan. Di tahun 2009, RSUD Tugurejo Semarang mempunyai masalah dengan meningkatnya komplain dari pasien. Jika situasi ini tidak dicegah, maka rumah sakit dapat kehilangan pasien dan calon pasiennya. Peningkatan dalam pelayanan harus dilakukan untuk mengusulkan inovasi-inovasi dalam pelayanan rumah sakit tersebut.

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prioritas yang mana yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan yang dihasilkan dari pengukuran menggunakan metode *SERVQUAL*. Hal ini ditunjukkan dalam GAP 1, dimensi *responsiveness* mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu -1,551. Dalam GAP 5 dimensi *responsiveness* juga mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu -1,638. Penelitian dititikberatkan pada penganalisaan kepuasan pasien rumah sakit dengan memperhatikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Potential Gain Value Index (PGCV Index)*.*

*Oleh karena itu, kita dapat mengetahui kriteria yang paling potensial, dengan nilai prioritas yang paling tinggi untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Dalam GAP 1, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada tiga kriteria yang mempunyai prioritas yang paling tinggi untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya dalam rumah sakit. Tiga kriteria tersebut adalah prosedur pendaftaran dijalankan sesuai dengan aturan yang ada, kemampuan dokter memberikan informasi tentang kondisi pasien,, koordinasi antara perawat saat pergantian jam kerja (*shift*). Dalam GAP 5 hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada tiga kriteria yang mempunyai prioritas paling tinggi untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Tiga kriteria tersebut adalah prosedur pendaftaran dijalankan sesuai dengan aturan yang ada, kotak saran sebagai sarana penyampaian keluhan di setiap kelas di ruang Instalasi Rawat Inap kelas VIP, kelas Utama dan Kelas I di gedung Amarylis, koordinasi antara perawat saat pergantian jam kerja (*shift*). Metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* digunakan untuk mengetahui kriteria dengan tingkat dari yang paling tinggi sampai yang paling rendah.*

Kata kunci: Service Quality, , Gap, Importance-Performance Analysis, PGCV Index, AHP.

ABSTRACT

Patient satisfaction or dissatisfaction is difference between patients' expectations and hospital performance. A local hospital must always care on the quality service and constantly improve its competitiveness to survive. In 2009, RSUD Tugurejo Semarang had problems with the substantial complaints from patient. If this situation is not prevented, this hospital can lose the patients and prospective patients. Improvements on the service must be taken to propose innovations on its services.

This research is to know which priority that must be taken on quality service resulted from measurement using the SERVQUAL instrument. Shown in GAP 1, the responsiveness dimension has the highest value of -1,551. In GAP 5, the responsiveness dimension also has the highest value of -1,638. Focus is then to analysis of patient satisfaction in this hospital that concerns to the quality service using Potential Gain Value Index (PGCV Index) method.

Therefore, we can know have criteria which most potential is with highest priority to increase the quality service. In GAP 1, result from research shows that three criteria that have highest priority for increased the quality service in the hospital. The three criteria are registration procedures that according to hospital practices, capability of medical doctor to give information about patient condition, coordination between nurses in working shift. In GAP 5, result from research is to find three criteria that have highest priority for increasing the quality service. The three criteria are registration procedures which according to hospital practices, each installation of suggestion box to accomodate complaints from patients, coordination between nurses in working shift. Analytical Hierarchy Process (AHP) method used to know criteria's ranks from highest until the lowest.

Keyword: Service Quality, Gap, Importance-Performance Analysis, PGCV Index AHP.