



INTISARI

Peranan hubungan personel merupakan hal yang penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellence* yaitu suatu pelayanan unggul yang merupakan sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan (konsumen) yang memuaskan.

Penelitian dengan mengambil judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Unit Rawat Inap Ibu Bersalin Pada Rumah Sakit PKU Delanggu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit PKU Delanggu kepada konsumen, dengan cara membandingkan antara harapan atas pelayanan yang dikehendaki dengan pelayanan yang diterimanya.

Untuk memudahkan didalam pengukuran kualitas pelayanan, dipergunakan alat ukur kualitatif dengan model *SERVQUAL* yang diukur berdasar 5 dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Model itu dilengkapi dengan metode *gap analysis* serta *importance/performance ratings* yang diperlukan untuk menentukan kebijakan disetiap dimensi. Hal ini didukung dengan menyebarkan kuesioner kepada para pasien rawat inap/jalan selama bulan September 2003.

Adapun hasil dari penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa masih adanya kesenjangan didalam kualitas pelayanan antara harapan dan kinerja sebenarnya sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen di Rumah Sakit PKU Delanggu belum dapat memenuhi keinginan konsumen.

Terjadinya kesenjangan ini dikarenakan Rumah Sakit PKU Delanggu belum mampu mengambil kebijakan yang optimal dalam pemberian pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa bahwa pelayanan rumah sakit dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu Rumah Sakit PKU Delanggu perlu mengambil kebijakan-kebijakan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dengan kinerja sehingga mampu mencapai kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Kata kunci: Analisis *SERVQUAL*, Analisis Gap dan *Importance/Performance Ratings*



ABSTRACT

A role of personal relationship is important to determine service quality. Each firm needs a service excellence that is an excellent service to be reflected in employees' attitude and performance in order to serve its customers satisfactorily.

A research titled "Evaluation of Service Quality of Hospitalization Unit for childbirth of PKU Delanggu Hospital was conducted to find out an extent of the service given by the PKU Delanggu Hospital to customers by comparing between expected service and received one.

To facilitate an assessment of The service quality is used a quantitative measure and SERVEQUAL model measured based on 5 dimensions of quality, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The model is completed by analysis gap and importance/performance rating methods needed to determine policy in each dimension. This is supported by distributing questionnaire to the both outpatients and hospitalized patients during September 2003.

Result of this research and analysis the author can concludes that there are still a gap in the service quality between expectation and real performance so that the service quality has not met the customers' demand.

The occurrence of gap is caused the hospital has not been able to take an optimal policy, thus the customers think that the service of the hospital does not meet the customers' expectation. Therefore, the PKU Delanggu Hospital needs take polices to decrease the gap between expectation and performance in order to be able to achieve the customers satisfaction, finally, it will increase the firm's profit.