

Intisari

RSA UGM merupakan salah satu rumah sakit umum yang berlokasi di Yogyakarta. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan RSA UGM merupakan objek yang akan diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan khususnya pada Instalasi Rawat Jalan RSA UGM. Model penelitian yang digunakan adalah model SERVQUAL dengan analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien. Model ini terdiri dari lima dimensi, meliputi *tangibles*, *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*. Data dianalisis menggunakan analisis kesenjangan dan dengan uji *paired t-test*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 199 pasien rawat jalan yang dipilih melalui *convenience sampling*. Adapun pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan *form* kuesioner kepada para calon responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya ada satu dimensi dengan kesenjangan positif yang signifikan secara statistik. Dimensi ini adalah *assurance* (jaminan) dengan nilai signifikansi $p=0,001$. Sementara itu, keempat dimensi lainnya tidak menunjukkan kesenjangan yang signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan secara umum telah memenuhi harapan pasien. Dalam merumuskan rekomendasi operasional, penulis melakukan analisis kesenjangan pada setiap item. Ditemukan kesenjangan negatif yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Beberapa aspek negatif, meliputi kecepatan pemberian layanan, kemampuan staf dalam mendengarkan dan memberikan informasi, staf tidak melakukan pelayanan dengan benar sejak awal, serta kurangnya informasi kapan pasien akan ditangani.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, *gap*, Rumah Sakit

Abstract

RSA UGM is a general hospital located in Yogyakarta. The object of this research is the service quality at RSA UGM. This study aims to evaluate the service quality, specifically at the Outpatient Installation of RSA UGM. The research model used is the SERVQUAL model with a gap analysis between patient expectations and perceptions. This model consists of five dimensions, including tangibles, empathy, assurance, reliability, and responsiveness. The data were analyzed using gap analysis and the Paired Samples t-Test. This study uses a quantitative method. The research sample consisted of 199 outpatients selected through convenience sampling. The data collection approach was to distribute questionnaires to prospective respondents.

The results of the study indicate that there is only one dimension with a statistically significant positive gap. This dimension is assurance, with a significance value of $p=0.001$. Meanwhile, the other four dimensions did not show a statistically significant gap. This indicates that the service, in general, has met patient expectations. In formulating strategic recommendations, the author conducted a gap analysis for each item. Negative gaps were found that need to be prioritized for improvement. Several negative aspects include the speed of service delivery, the staff's ability to listen and provide information, staff not performing the service correctly from the beginning, and a lack of information on when patients will be treated.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Gap, Hospital*