



ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan survei terhadap kesenjangan-kesenjangan atau *gaps* kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kebumen. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kebumen dapat dilihat melalui berbagai dimensi dan *antecedents* yang terdapat pada alat analisis. Disamping itu juga mengukur dimensi dan *gap* manakah yang terbesar pada kualitas pelayanan di RSUD Kebumen. Instrumen yang digunakan untuk menganalisis adalah *SERVQUAL analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang memiliki *gap score* terbesar dalam kualitas pelayanan di RSUD Kebumen. Sehingga hal ini menjadi masukan bagi pihak RSUD Kebumen untuk lebih meningkatkan pelayanan yang *responsive* kepada konsumen.

Kata kunci: Rumah Sakit





ABSTRACT

This research are mainly about a survey of the gaps of health service quality in Kebumen Regional Hospital. The service quality in Kebumen Regional Hospital can be seen in several dimension and antecedents that are which is included in the analyses tool. Besides that it is being used to too measure the dimension and the gap which are the biggest in service quality of Kebumen Regional Hospital. The tool that being used to analyzing the problem is SERVQUAL analyses.

The result of the research shows that the responsiveness dimensions have the biggest gap score in service quality of Kebumen Regional Hospital, so these result can be used by the management of the hospital to improve the service quality which are more responsive to the customer.

Keywords: Rumah Sakit