



## INTISARI

**Latar Belakang:** Seiring dengan berkembangnya peradaban dan kemajuan ilmu dan teknologi, pendidikan serta sosial ekonomi masyarakat, maka kesehatan bukan hanya sekedar kebutuhan hidup, tetapi sudah merupakan gaya hidup. Semakin tinggi taraf kehidupan seseorang maka tuntutan pada terselenggaranya pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas akan semakin meningkat. Pelayanan kesehatan dikatakan memadai dan berkualitas jika tercapai standar kepuasan pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Dalam pandangan masyarakat umum, perlakuan yang diterima dari layanan tenaga kesehatan pada rawat jalan kurang memuaskan. Beberapa kasus, dokter yang sering terlambat datang akan membuat pasien tidak puas. Di kesempatan lain pasien akan jera datang berobat. Dalam suatu interaksi sosial disadari bahwa dengan tercapainya kepuasan tertentu, masyarakat akan selalu tekesan dan tidak akan terlupakan. Memang persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasar persepsi ini maka akan timbul kesan oleh pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang selanjutnya disebut kualitas layanan rumah sakit

**Tujuan:** Untuk mengetahui kesenjangan–kesenjangan yang terjadi pada proses pelayanan kesehatan di RSUD Curup

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan menggunakan rancangan *cross sectional survey*. Teknik analisis kuantitatif dengan mengumpulkan data pada subjek penelitian pasien rawat jalan RSUD Curup dan para pegawai poliklinik rawat jalan RSUD Curup melalui kuesioner.

**Hasil dan pembahasan:** Didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan antara karakteristik dengan variabel penelitian. Rata-rata responden menjawab adanya kesenjangan dalam pernyataan yang diberikan. Adanya kesenjangan pada setiap kesenjangan ( *gap 1, gap 2, gap 3, gap 4 dan gap 5* )

**Kesimpulan:** Ada kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, ada kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi mutu jasa, ada kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa, ada kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, ada kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

**Kata Kunci :** kualitas, pelayanan, rumah sakit



## ABSTRACT

**BACKGROUND** : In agreement with the civilization growth, and the development of science and technology, education, also the public socio economics, health is not only the need of life but life style. The more the person's life style, the more demand of quality health care services. Good quality of health care services could be obtained if the consumers feel satisfied with the care given. The public opinion says that the services given are still unsatisfying, in cases of the doctor often comes late, so, in the other chance the patient will be reluctant to come back. In the social interaction, it is a fact that the satisfaction of the consumers be very impressing and unforgettable. The patient perception dominantly deeply impressed by the health care. That's what so called the quality of hospital services.

**GOAL** : To *observe* deviations which happen in the process of giving health services at RSUD Curup.

**METHOD**: This is a descriptive research with the cross section survey method. Quantitative analytical researched data are obtained by collecting information from out pasien subject and staff of RSUD Curup.

**RESULT** : There is no differensiation between characteristic with the research variable. Meanly responden answered was there is a deviation in the statement in every statement ( gap 1, gap 2, gap 3, gap 4, gap 5 ).

**CONCLUSION** : There is deviation between the consument expectancy and management perception, there is deviation between the management perception to the consumers expectancy and the service quality specification; there is deviation between the given and the external communication, there is deviation between the given services and the expected services .

**KEYWORDS** : quality, services, hospital