

ABSTRACT

Service quality is defined as the difference between the service received directly and the service expected by the customer. What is meant by the customer in this case is the patient, the satisfaction of the patient is important in advancing the image of the Hospital as being at the forefront of serving public health. This study aims to improve the quality of health services at the Noongan Regional General Hospital in order to pay attention to patient satisfaction and be able to get the priorities desired by patients. GAP analysis has the main objective, namely by looking at the gap between patient expectations and the services obtained, so that from the GAP value, priority attributes can be obtained that can be used by the Hospital to improve the quality of existing services. Availability of adequate prayer facilities (-2.92), Availability of entertainment facilities in the inpatient room (-2.41) Availability of fire extinguishers in every corner of the room (-1.32), Availability of a call center that can be contacted at any time (-1, 25), Availability of clean and comfortable toilets for patients (-1.24), Availability of criticism and suggestion boxes for consumers (-1.17), Alertness of administrative staff to serve quickly and accurately (-1.08), Availability of places charger for patient cell phones (-1.08), availability of modern and sophisticated medical devices (-1.03). And in the analysis of Quality Function Deployment, priority is obtained from the patient's wishes on all attributes and Customer Requirements also obtain attributes that can be prioritized by the Hospital to carry out work programs.

Keywords: Service Quality, Servqual Analysis, QFD Analysis

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang diartikan sebagai perbedaan pelayanan yang diterima secara langsung dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Yang dimaksudkan dengan pelanggan dalam hal ini ialah pasien, kepuasan dari pasien merupakan hal penting dalam memajukan citra Rumah Sakit yang menjadi garda terdepan melayani kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Noongan guna untuk memperhatikan kepuasan dari pasien dan bisa mendapatkan prioritas yang diinginkan oleh pasien. Analisis GAP memiliki tujuan utama yaitu dengan melihat kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang didapatkan, sehingga dari nilai GAP didapatkan prioritas atribut yang bisa dijadikan pihak Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, didapatkan 9 atribut yang memiliki nilai kesenjangan yang significant >-1 yaitu Ketersediaan fasilitas ibadah yang memadai (-2,92), Ketersediaan fasilitas hiburan diruang inap (-2,41) Ketersediaan alat pemadam kebakaran di setiap sudut ruangan (-1,32), Tersedia call centre yang bisa dihubungi setiap saat (-1,25), Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman untuk pasien (-1,24), Ketersediaan kotak kritik dan saran bagi konsumen (-1,17), Kesigapan petugas administrasi yang melayani dengan cepat dan tepat (-1,08), Ketersediaan tempat charger untuk untuk ponsel pasien (-1,08), Ketersediaan alat kesehatan yang moderen dan canggih (-1,03). Dan pada analisis *Quality Function Deployment* didapatkan prioritas dari keinginan pasien pada semua atribut dan Customer Requirement didapatkan juga atribut yang bisa dijadikan prioritas Rumah Sakit untuk melaksanakan program kerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Analisis *Servqual*, Analisis QFD

