

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SIMO DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Pemerintah Kabupaten Boyolali memiliki 10 unit rumah sakit, terdiri dari 3 rumah sakit dan 6 rumah sakit swasta. Pada tahun 2016 RSUD Simo memulai proses perpindahan tempat untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanannya. Untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Simo perlu dilakukan evaluasi sejauh mana pelayanan di lokasi yang baru. Metode yang digunakan yaitu Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan dan kenyataan pelayanan dari setiap atribut. Pada kuadran II kinerja harus ditingkatkan agar pasien dapat memperoleh hasil kinerja yang lebih baik. Kemudian pada kuadran I rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang baik dan sudah dirasakan oleh pasien sehingga harus dipertahankan lagi oleh pihak rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi isu utama untuk menjaga agar tingkat kepercayaan tetap terbentuk dan meningkat. Usulan perbaikan dalam penelitian ini adalah pihak Rumah Sakit perlu mengingatkan pelayanan pada kuadran bagian II karena pada bagian ini kualitas pelayanan kurang baik sehingga perlu adanya perbaikan.

Kata kunci : perbaikan kualitas; *Servqual*; *Importance Performance Analysis*.

ABSRAK

ANALYSIS OF QUALITY LEVELS OF SERVICE FOR OUTPATIENT AT SIMO HOSPITAL WITH THE SERVQUAL METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Boyolali Regency Government has 10 hospital units, consisting of 3 hospitals and 6 private hospitals. In 2016 Simo Hospital began the process of moving places to improve its facilities and services. To improve services at Simo Hospital, it is necessary to evaluate the extent of services in the new location. The methods used are the Service Quality Method (SERVQUAL) used to determine the extent of differences in expectations and realities of service perceived by outpatients, the Importance Performance Analysis (IPA) Method used to map the relationship between expectations and service reality of each attribute. In quadrant II performance must be improved so that patients can obtain better performance results. In quadrant II performance must be improved so that patients can obtain better performance results. Then in quadrant I the hospital has provided good service and has been felt by patients so that it must be maintained again by the hospital. Patient satisfaction is a major issue to keep trust levels formed and increased. The improvement proposal in this study is that the hospital needs to remind services in quadrant part II because in this section the quality of service is not good so there needs to be improvement.

Keywords: quality improvement; Servqual; Importance Performance Analysis.