

INTISARI

Tesis ini meneliti tentang analisis kesenjangan untuk mengetahui kualitas pelayanan RSUD Muhammadiyah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun masalah yang diteliti adalah kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kualitas pelayanan yang sesungguhnya diterima dan pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah sakit.

Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan. Dalam mengumpulkan data digunakan teknik kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan di RSUD Muhammadiyah Unit I Kota Yogyakarta, RSUD Muhammadiyah Unit II Gamping dan RSUD Muhammadiyah Bantul. Total responden penelitian adalah 135 pasien, 120 karyawan dan 120 pihak manajemen rumah sakit. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Teknik tersebut diberlakukan pada pasien rawat inap yang telah menginap minimal 1 hari, karyawan dan pihak manajemen yang telah bekerja di rumah sakit minimal 6 bulan.

Dari penelitian yang dilakukan diketahui ada kesenjangan yang terjadi pada kualitas pelayanan yang diharapkan pasien dengan kualitas pelayanan yang sesungguhnya diterima di rumah sakit. Terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan pasien dan persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang dirasakan di rumah sakit, yaitu pada dimensi *Tangible* ($t=8,181$; $p < 0,000$), dimensi *Reliability* ($t=12,355$; $p < 0,000$), dimensi *Responsiveness* ($t=9,453$; $p < 0,000$), dimensi *Assurance* ($t=9,796$; $p < 0,000$), dan dimensi *Empathy* ($t=13,940$; $p < 0,000$). Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien pada umumnya lebih tinggi dibanding persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang diterima di rumah sakit. Ada pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dibuktikan dengan uji statistik uji t. Hal ini berarti bahwa hipotesis 2 terbukti (Kelima dimensi *servqual* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit). Dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berperan penting sebagai komponen kualitas pelayanan yang dapat memuaskan konsumen atau pasien. Dari persamaan regresi diperoleh R^2 adalah 0,717. Hal ini menunjukkan bahwa 71,7% variasi kepuasan pasien pada rumah sakit dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan, yang terdiri dari *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kesenjangan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Daerah Istimewa Yogyakarta

ABSTRACT

This thesis examines the gap analysis to determine the quality of the PKU Muhammadiyah hospitals in Yogyakarta Special Region . The problem under study is the gap between expected service quality with the quality of care patients actually received and the influence of the five dimensions of service quality on customer satisfaction in hospitals .

This study was a cross sectional quantitative research that is done with the data once collected. In a technique used questionnaires to collect data. Questionnaires conducted in RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I, RSU PKU Muhammadiyah Gamping Unit II and RSU PKU Muhammadiyah Bantul. The total survey respondents were 135 patients , 120 employees and 120 hospital management. Determination of the respondents conducted by purposive sampling and convenience sampling. The technique applied in hospitalized patients who have a minimum stay of one day, the employees and management who have worked at the hospital for at least 6 months.

From the research conducted there are known gaps in the quality of service expected by the quality of care patients actually received at the hospital . There are significant differences between the expectations of the patient and the patient's perception of the quality of service perceived at the hospital, which is on Tangible dimension ($t = 8.181$, $p < 0.000$), dimensions of Reliability ($t = 12.355$, $p < 0.000$), Responsiveness dimension ($t = 9.453$, $p < 0.000$), dimensions of Assurance ($t = 9.796$, $p < 0.000$), and Emphaty dimension ($t = 13.940$, $p < 0.000$) . This suggests that patients' expectations are generally higher than the patient's perception of the quality of care received in the hospital . There is the influence of the five dimensions of service quality significantly affect the quality of health care in hospitals as evidenced by the t-test statistical test. This means that the second hypothesis is proven (five dimensions servqual significantly influence patient satisfaction in hospitals). Dimension of tangible, reability , responsiveness, assurance and empathy plays an important role as a component of the quality of the ministry that can satisfy the consumer or patient . Obtained from the regression equation R^2 is 0.717 . This indicates that 71.7 % of the variation in hospital patient satisfaction explained by the factors of service quality , which consists of tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords : Service Quality, Gaps, Patient Satisfaction, Hospital Yogyakarta