

ABSTRAK

RSIA Nabasa merupakan rumah sakit ibu dan anak tipe C milik swasta yang ada di Pontianak. RSIA Nabasa memiliki beberapa rumah sakit pesaing sehingga perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dan tetap mempertahankan loyalitas pasien dan kunjungan pasien kembali. Setelah selesai dilakukannya akreditasi rumah sakit, evaluasi pelayanan kesehatan yang dilakukan rumah sakit mengalami perubahan dan tidak lagi dilaksanakan pada akhir tahun 2021 mengakibatkan tidak adanya gambaran untuk rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi harapan dan keinginan pasien khususnya pasien rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memperbaiki kinerja dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit guna meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap sehingga pelayanan yang diharapkan dan diinginkan pasien dapat terpenuhi.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 responden dimana atribut pelayanan yang digunakan sebanyak 36 atribut. Selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui nilai *gap* antara harapan dan kinerja serta atribut perbaikan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Metode *Service Quality (Servqual)* yang akan dilakukan yaitu menghitung rata-rata tingkat kinerja dan harapan pasien serta nilai kesenjangan (*gap*) yang ada pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan RSIA Nabasa kepada pasien rawat inap. Hasil dari rata-rata total tingkat kinerja dan harapan tersebut dijadikan *input* dari metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan atribut penelitian yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Nabasa melalui pemetaan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *servqual* diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,73 dan nilai rata-rata tingkat harapan pasien rawat inap sebesar 3,85 dimana, dari 36 atribut diketahui bahwa 9 atribut memiliki nilai *gap* positif dan atribut lainnya bernilai negatif. Hasil perhitungan kelima dimensi *Servqual* menunjukkan bahwa nilai *gap* tertinggi berada pada dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar -1,55 dan dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) terendah berada pada dimensi *Reliability* (Keandalan) sebesar -0,25. Terdapat 9 atribut pada kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan RSIA Nabasa dan menjadi rekomendasi untuk diperbaiki kualitas pelayanan kesehatannya berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kualitas Pelayanan, Pasien Rawat Inap, RSIA, *Service Quality (Servqual)*

ABSTRACT

RSIA Nabasa is a privately owned type C maternal and child hospital in Pontianak. RSIA Nabasa has several competing hospitals thus it is necessary to always improve the quality of health services provided to patients in order to be able to compete with other hospitals and maintain patient loyalty and return patient visits. After completing the hospital accreditation, the evaluation of health services carried out by the hospital underwent a change and was no longer carried out at the end of 2021 resulting in no picture for hospitals in improving the quality of health services to meet the expectations and desires of patients, especially inpatients. This study aims to improve the quality of health services, improve the performance of the services provided by the hospital in order to increase patient satisfaction, especially inpatients thus that the services expected and desired by patients can be fulfilled.

The research was conducted using a questionnaire distributed to 100 respondents where the service attributes used were 36 attributes. Furthermore, data processing is carried out using the Service Quality (Servqual) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the value of the gap between expectations and performance as well as improvement attributes used to improve the quality of health services. The Service Quality (Servqual) method to be carried out is to calculate the average level of performance and patient expectations as well as the value of the gap that exists in the quality of health services provided by RSIA Nabasa to inpatients. The results of the average total level of performance and expectations are used as input for the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine research attributes that are priorities in improving the quality of health services at RSIA Nabasa through Cartesian diagram mapping.

Based on the results of research using the servqual method, the average value of the performance level is 3.73 and the average value of the expectancy level of inpatients is 3.85 where, from 36 attributes it is known that 9 attributes have a positive gap value and other attributes are negative. The calculation results of the five Servqual dimensions show that the highest gap value is in the Assurance dimension of -1.55 and the dimension that has the lowest gap value is in the Reliability dimension of -0.25. There are 9 attributes in quadrant I which are priorities for the improvement of RSIA Nabasa and become recommendations for improving the quality of health services based on the results of mapping the Cartesian diagram using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Inpatients, RSIA, Service Quality (Servqual)