

## **PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM KALIWATES JEMBER**

**Tyasrini Nugrahani<sup>1</sup> Siti Nur'aini<sup>2</sup>  
Erna Ipak Rahmawati<sup>3</sup>**

### **INTISARI**

Penelitian berdasarkan identifikasi masalah yang menunjukkan bahwa evaluasi yang selama ini dilakukan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember belum mengungkap semua dimensi kualitas layanan dan tidak cukup signifikan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi individu ketika menerima layanan. Tiap orang memiliki persepsi yang berbeda atas obyek yang sama. Kualitas layanan memiliki pengertian seberapa jauh perbedaan antara kenyataan layanan yang diterima atau diperoleh dengan harapan pelanggan.

Penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit dilakukan dengan mengukur kemampuan dalam mencegah terjadinya kesalahan, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kepercayaan dalam proses layanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki. Rumah sakit perlu memiliki sebuah alat ukur untuk dapat melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian bertujuan membuat alat ukur untuk mengembangkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Jenis penelitian yang dilakukan kuantitatif deskriptif, data diambil secara *accidental*. Metode pengambilan data menggunakan skala psikologi dengan 26 item pada 100 pasien rawat jalan dan 100 orang pasien rawat inap.

Hasil penelitian skala kualitas layanan pada pasien rawat jalan dengan 26 item pernyataan, nilai  $r_{xy}$  berada pada rentangan skor dari 0,375 sampai dengan 0,795, sedangkan nilai  $r_{xx}$  0,914. Hasil skala kualitas layanan untuk pasien rawat inap dengan 26 item pernyataan, nilai  $r_{xy}$  berada pada rentangan skor dari 0,210 sampai dengan 0,769, dan nilai  $r_{xx}$  0,928. Hasil tersebut menunjukkan skala kualitas layanan yang dibuat cukup valid dan reliabel sebagai alat ukur baik untuk skala kualitas layanan pasien rawat jalan dan skala kualitas layanan pasien rawat inap.

Kata Kunci: Pengukuran Kualitas Pelayanan

- 
1. Peneliti
  2. Dosen Pembimbing I
  3. Dosen pembimbing II

***SERVICE QUALITY MEASUREMENT GENERAL HOSPITAL  
KALIWATES JEMBER***

**Tyasrini Nugrahani<sup>1</sup> Siti Nur'aini<sup>2</sup>  
Erna Ipak Rahmawati<sup>3</sup>**

***ABSTRACT***

The study is based on the identification of the problem shows that the evaluation has been done on the quality of service in the General Hospital in Jember Kaliwates not uncover all dimensions of quality of service and is not significant enough to measure the quality of services provided.

Quality of service is influenced by the perception of the individual when receiving services. Each person has a different perception on the same object. Quality of service has a sense of how far the difference between reality services received or acquired with customer expectations

Assessment of the quality of services provided by hospitals is done by measuring the ability to prevent errors, speed, accuracy, security, hospitality, trust in the service, and the completeness of infrastructure and facilities owned. Hospitals need to have a measurement tool to assess the quality of services provided

The research aims to create a measure to improve the quality of service in the General Hospital Kaliwates Jember. Type a descriptive quantitative research conducted, the data retrieved by accidental. The data collection method using psychological scale with 26 items in 100 outpatients and 100 inpatients

Results of service quality scale study in outpatients with 26 items statements,  $r_{xy}$  values are in the range of scores from 0,375 to 0,795, while the value of  $r_{xx}$  0.914. The results of the quality scale for inpatient services with 26 expression by item, the value is in the range of  $r_{xy}$  score of 0.210 to 0.769, and 0.928  $r_{xx}$  value. These results indicate that the service quality scale made sufficiently valid and reliable as a good measuring tool to scale the quality of outpatient services and service quality scale inpatients.

*Keyword:* Service Quality Measurement

- 
1. Researcher
  2. First Supervisor
  3. Second Supervisor