

ABSTRAKSI
PENGUNAAN METODE IPA SEBAGAI DASAR
PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN
PADA KINERJA PERUSAHAAN

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik maupun dipasar internasional. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk bertahan ditengah kondisi seperti ini. Sebagai objek penelitian ini adalah Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*Perceived Services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Serviced*) (Kotler,2000:57). Pada dasarnya meningkatkan kinerja agar dapat tercapai kualitas pelayanan yang tinggi dievaluasi dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan pada kinerja rumah sakit berdasarkan perspektif pasien.

Jenis Penelitian ini menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) (John A. Martila and John C. James 1977 : 77-79) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja pada kepuasan pasien. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2003;146). Jumlah Responden dalam penelitian ini 50 responden.

Analisis kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Asuransi), dan *Emphaty* memperoleh rata rata skor untuk kepentingan atau harapan 4,40 dengan kinerja atau presepsi 4,03 pengolahan data pada variabel ini tergolong pada kategori “ Cukup Baik “ akan tetapi ada beberapa atribut yang harus di benahi.

Analisis IPA terdapat 7 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna pada kuadran A antara lain : (1) Kemampuan petugas pendaftaran dalam melayani setiap keluhan pasien, (2) Kemampuan perawat terampil dan sesuai prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan kemampuan dalam berkomunikasi dengan pasien, (3) Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan yang sedang membutuhkan, (4) Kesigapan dalam menangani setiap complain pasien, (5) Keramahan dan sopan dalam melayani setiap pasien, (6) Adanya Pusat Layanan informasi yang jelas, (7) Pelayanan terhadap pasien tanpa memandang status sosial.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, IPA (*Importance Performance Analysis*)