

ABSTRAKSI

Perkembangan jumlah rumah sakit setiap tahun semakin meningkat yang diiringi dengan perkembangan aneka ragam penyakit. Perkembangan teknologi kedokteran dan kesehatan menyebabkan pasien menjadi semakin kritis sehingga ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit juga semakin bertambah. Rumah sakit diharapkan berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain.

Pihak rumah sakit harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien untuk memenangkan persaingan. Komitmen Rumah Sakit Islam Klaten (RSI Klaten) untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pasien menjadi prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis. Jika pelayanan yang diterima oleh pasien dipersepsikan sama atau bahkan lebih baik daripada harapan mereka, maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan suatu keunggulan bersaing bagi RSI Klaten dalam mempertahankan konsumennya.

Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel pelayanan unit rawat jalan RSI Klaten, mengetahui persepsi dan harapan pasien unit rawat jalan RSI Klaten, mengukur tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan RSI Klaten, dan merumuskan strategi yang dapat dilakukan oleh RSI Klaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan RSI Klaten dapat dilihat dibawah ini:

Variabel Yang Berpengaruh	Prosedur Rawat Jalan	Dimensi Pelayanan
v12 (waktu menunggu)	Pra Pemeriksaan	Responsiveness
v5 (fasilitas toilet/WC umum)		Tangibles
v21 (durasi waktu praktik dokter)		Empathy
v22 (kejelasan informasi)	Pemeriksaan	Assurance
v25 (pemeriksaan dokter)		Responsiveness
v20 (keramahan dokter)		Assurance
v28 (pelayanan pemesanan obat)	Pasca Pemeriksaan	Responsiveness
v27 (kejelasan dan ketepatan nama serta dosis obat)		Assurance
v30 (biaya terjangkau)		Empathy

Nilai ZOT terbesar yaitu sebesar 0,7120 dimiliki oleh variabel 7 (ketersediaan fasilitas peribadatan bagi pemeluk agama Islam) yang berarti performansi variabel tersebut paling baik dibandingkan variabel lainnya karena paling mendekati layanan harapan pasien. Nilai ZOT terkecil yaitu sebesar 0,5440 dimiliki oleh variabel 12 (waktu menunggu untuk mendapat giliran panggilan pemeriksaan dokter) yang berarti performansi variabel tersebut paling buruk dibandingkan variabel lainnya karena paling mendekati layanan minimum pasien. Performansi variabel tersebut harus menjadi perhatian pihak manajemen rumah sakit agar dapat ditingkatkan sehingga tidak memicu keluhan lebih banyak lagi dari pasien.

Penelitian kepuasan pasien dengan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) dapat digunakan sebagai alat untuk menunjukkan kualitas pelayanan. Urutan performansi pelayanan akan menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara tepat. Hasil penelitian juga akan menjadi pemicu bagi pihak manajemen RSI Klaten agar lebih memahami perilaku konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, *Zone Of Tolerance*.