

Abstrak

Kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya penilaian kualitas dan citra suatu rumah sakit di masyarakat. Pengukuran kualitas terhadap komponen-komponen pelayanan yang terkait merupakan suatu alat yang dibutuhkan di semua tingkatan organisasi, tidak terkecuali di Rumah Sakit Hasan Sadikit (RSHS). Dari hasil catatan perkembangan kualitas pelayanan dapat ditetapkan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan performansi pelayanan yang ada.

Dalam tugas akhir ini dibangun suatu sistem pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Assessment Matrix* (SAM), yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai perkembangan hasil kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSHS. Dari hasil pengukuran kualitas dalam dua periode terakhir, yaitu pada bulan Mei dan Juni 2008, secara umum kualitas pelayanan di divisi rawat inap mengalami peningkatan sebesar $\pm 1,5$ %. Ini dilihat dari perolehan nilai hasil pengukuran untuk masing-masing komponen yang terkait yang hampir seluruhnya mengalami peningkatan pula, yaitu komponen manajemen, perawat, dan fasilitas fisik yang masing-masing mengalami peningkatan sebesar $\pm 1,3$ %, $\pm 2,1$ %, dan ± 2 %, dan hanya komponen dokter yang mengalami penurunan sebesar $\pm 0,1$ %.

Kata kunci: *Service Assessment Matrix* (SAM), kualitas pelayanan, komponen manajemen, komponen dokter, komponen perawat, komponen fasilitas fisik.