

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN WIJAYA HOSPITAL LABORATORY SURABAYA WITH SERVQUAL METHOD

ABSTRACT

Research on Service Quality Analysis at the Wijaya Hospital Surabaya Laboratory with the Servqual Method aims to find out how the quality of service in laboratory installations is based on the services provided to patients. analyze the quality of service in laboratory installations in terms of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and ethics. The research method used is a quantitative research method with a cross sectional study design, data collection used in the form of a questionnaire with reference to the servqual theoretical basis. This research was conducted at Wijaya Hospital Surabaya with a large population used by this researcher was 266 patients laboratory installation at Wijaya Hospital Surabaya using purposive sampling technique. The data analysis used descriptive analysis with frequency distribution technique. The results of this study indicate that patients in the laboratory installation of Wijaya Hospital Surabaya expect to get good service quality. The results of the Reliability dimension reality questionnaire got very satisfied final results, then for the dimensions of physical appearance, responsiveness and assurance the patient got a satisfied final result and on the empathy dimension the final result was not satisfied. From these results, the hospital can monitor and evaluate officers, conduct training or technical guidance, and increase the alertness of officers in responding to patient complaints through a series of medical disciplines, so that patient needs or complaints can be met.

Keywords: Service Quality, Laboratorium Installation

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT WIJAYA SURABAYA DENGAN METODE *SERVQUAL*

ABSTRAK

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya Dengan Metode *Servqual* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di instalasi laboratorium berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada pasien. menganalisis kualitas pelayanan di instalasi laboratorium dari segi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan etika. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study, pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dengan mengacu pada landasan teori *servqual*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Wijaya Surabaya dengan besar populasi yang digunakan oleh peneliti ini adalah 266 pasien instalasi laboratorium di Rumah Sakit Wijaya Surabaya dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data tersebut menggunakan analisis deskriptif dengan teknik distribusi frekuensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien instalasi laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya berharap mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Hasil kuisisioner kenyataan dimensi Kehandalan mendapatkan hasil akhir sangat puas, lalu untuk dimensi tampilan fisik, ketanggapan dan jaminan pasien mendapatkan hasil akhir puas dan pada dimensi empati mendapatkan hasil akhir kurang puas. Dari hasil tersebut pihak Rumah Sakit dapat melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas, dilakukannya pelatihan atau bimtek, dan meningkatkan kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan pasien melalui serangkaian kedisiplinan dalam medis, sehingga kebutuhan atau keluhan pasien dapat terpenuhi

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Instalasi Laboratorium