

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dianggap sebagai komponen kunci bagi identitas perusahaan yang ditentukan melalui kepuasan para pelanggan. Dalam konteks ini, tujuan utama dari industri kesehatan adalah untuk menyediakan pelayanan sebaik mungkin kepada para pasien dalam rangka bertahan dalam dunia pasar. Suatu penilaian akan memberikan sebuah kesempatan untuk menemukan jalan keluar untuk perbaikan dalam pelayanan di masa mendatang dan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini, oleh karena itu, merupakan usaha untuk mengukur persepsi para pasien terkait kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia melalui sebuah studi banding pada rumah sakit PROVINSI dan KOTA. Di sini, status kualitas pelayanan kesehatan dan dimensi pelayanan yang lebih diminati oleh pasien-pasien Provinsi dan Kota diselidiki melalui tinjauan literatur dan survei kuesioner. Data dikumpulkan dari 200 pasien, mereka yang sedang dirawat ataupun yang sudah keluar dari rumah sakit. Skala Pengukuran Kualitas Layanan (SERVQUAL) diterapkan untuk membuktikan hipotesis. Hasilnya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak memuaskan dan preferensi dimensi pasien di Daerah Provinsi dan Kota berbeda. Kesenjangan ini ada dikarenakan kurangnya pengetahuan, mahalnya bahan-bahan medis modern dan perawatan dan sebagainya. Studi ini memiliki maksud untuk menjaga standar kualitas pelayanan kesehatan, membuat kebijakan dan melayani tujuan penelitian.

Kata Kunci : Pelanggan, harapan, kesenjangan, persepsi pada kualitas pelayanan, SPKL