



Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin "SERVQUAL" Ölçeği İle Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma

*A Research On The Evaluation Of Service Quality With "Servqual" Measurement In The
Health Sector*

Esat SAYGIN

Yüksek İhtisas Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Ankara
esatsaygin@yiu.edu.tr

Metehan TOLON

Gazi Üniversitesi, İİBF., Ankara metehan@gazi.edu.tr

Öz

Sağlık sektöründe artan rekabet beraberinde işletmelerin sağlık hizmetlerinden yararlanan müşteriler ve hastaların memnuniyetinin ölçülmesi ve analiz edilmesi için kalite, onlara bu kalitenin yansıtılması içinde pazarlama biliminden yararlanılmasını zorunluluk haline getirmiştir. Sağlık hizmetlerinde kalite ölçmede hastaların hem beklenti hemde algısının değerlendirilebildiği bir ölçek olması nedeni ile bu çalışmada Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual sonuçları sağlık işletmelerinin doğru yönetim stratejisi belirlemesine ve kaynaklarını müşterilerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğru kullanılmasında yol göstericidir. Bu çalışmada 288 kişi ile yapılan servqual anket çalışmasının sonuçları doğrultusunda bulgular analiz edilmiş, hastaların beklentileri ve hastanenin sunmuş olduğu hizmete göre algılama düzeyleri belirlenerek hem genel hem boyutlar bazında ilişkilendirilerek değerlendirilmiştir. Hastaların mükemmel bir hastaneden beklentilerinin tüm boyutlar için genel servqual skoru 4,592 çıkmıştır. Buna karşılık olarak genel algılama skoru da 4,352'dir. Beklenti ve algı düzeyi arasındaki farklar düşünüldüğünde beklentinin mükemmel olduğu 5 düzeyi için 4,592 seviyesindeki beklentiye sahip olan hastaların, beklentileri karşılanarak algılama düzeyleri genel ortalaması 0,24 puan yükseltirse çok boyutlu ve bütünsel açıdan hastalar tatmin edilmiş olur.

Anahtar Kelimeler: hizmet ve sağlık hizmetleri, sağlık hizmetlerinde kalite, servqual ölçeği

Abstract

With increasing competition in the health sector, quality and quality of the satisfaction of customers and patients benefiting from the health services of the enterprises has made the necessity of using the marketing science in reflecting this quality to them. Servqual scale was used in this study with the reason that the quality of the health care services is a scale where both expectation and perception of the patients can be evaluated. Servqual results are a guide



offered by the hospital were determined and evaluated in relation to both general and dimensions. The overall servQual score for all dimensions of patients' expectation from a perfect hospital was 4,592. In contrast, the overall perception score is 4,352. Considering the differences between expectation and perception level, patients who have an expectation level of 4.592 for 5 levels of expectancy are excellent, the patients are satisfied in terms of multidimensional and holistic if their perception levels are raised and the general average is raised by 0.24 points.

Keywords: service and health services, quality in health services, servQual scale