

ABSTRAKS

Rida Sabika Karima : “Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas II Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung”.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk mensejahterakan rakyat. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah di bidang kesehatan salah satunya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung pada rawat inap kelas II. Berdasarkan survei yang dilakukan penulis ditemukan bahwa terdapat permasalahan mengenai kurangnya perhatian petugas rumah sakit dalam melayani para pasien, keluhan yang dirasakan pasien karena kurangnya respon yang lamban dan kurang tanggap dari petugas, fasilitas yang diberikan juga kurang memenuhi, dan masih ada beberapa petugas yang kurang ramah dan sopan menanggapi pasien maupun keluarga pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan instalasi rawat inap kelas II di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel tunggal. Penulis menggunakan teori Zeithaml-Parasuraman-Berry dimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu : (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance), (5) Emphaty. Kelima dimensi tersebut sekaligus digunakan sebagai indikator sejauh mana kualitas pelayanan instalasi rawat inap kelas II di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung ini.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui survey, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan pada penelitian ini adalah Kepala Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, Kepala Ruang Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, Pasien Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Adapun langkah-langkah analisis data menurut Miles and Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu (1) tahap reduksi data, (2) tahap penyajian data, (3) kesimpulan dan verifikasi.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwasannya Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas II di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung sudah cukup baik namun belum optimal karena masih ada keterbatasan penelitian yang terjadi di lapangan. Hal tersebut terlihat pada aspek-aspek kualitas pelayanan yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang sudah terlaksana dengan baik dan hanya beberapa aspek dari kelima aspek tersebut yang belum terlaksana.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap Kelas II

ABSTRACT

Rida Sabika Karima : “Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Kelas II Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung”.

Public service has a purpose to prosper the people. One of the public services provided by the government is in the health sector, one of them at the Regional Public Hospital (RSUD) Bandung in class II inpatient. Based on a survey by the author, it was found that there were problem about the lack of attention of hospital staff in serving patient, the facilities provided were less feasible and there are still some staffs who are less friendly when responding to complaints of patients or family patients.

This research aims to find out how the quality of service class II inpatient at the Regional Public Hospital (RSUD) Bandung.

This research consists of one variable, that is service quality as a single variable. The author uses Zeithaml-Parasuraman-Berry theory in which the quality service in in influenced by five dimensions : (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, and (5) Emphaty. These five dimensions are also used as an indicator of the extent to which the quality of service installation class II inpatient in the Regional Public Hospital (RSUD) Bandung. The research method used qualitative method with descriptive design, data types used are primary and secondary data. Technique of collecting data through survey, interview, documentation, and literature study. Informants in this research are Head of Inpatient Installation, Head of Inpatient Room, and patient class II inpatient at the Regional Public Hospital (RSUD) Bandung. There are the steps of data analysis according to Miles and Huberman consisting of three steps are (1) data reduction, (2) data display, (3) conclusion drawing and verification.

Based on research results obtained that the quality of service installation class II inpatient at the Regional Public Hospital (RSUD) Bandung is good enough but not optimal because there are still limitations of research that occurred in the field. It is seen in the aspects of service quality that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty that have been implementes well but there also some aspects of the five aspects that have not been done.

Keywords: Service, Service Quality, Class II Inpatient