

SINOPSIS

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat masalah manajemen atau pelayanan di rumah sakit pada akhir-akhir ini memang banyak menjadi bahan pembahasan atau pembicaraan baik di kalangan masyarakat maupun dalam media masa baik elektronik atau cetak selalu menjadi isu menarik untuk dibahas, rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien. Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan sifat non medis rumah sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana proses yang diberikan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Tahun 2010-2011 dan bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Tahun 2010-2011. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, teknik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif, dimana data yang diperoleh, diklasifikasikan, digambarkan dengan kata-kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Wates dianggap sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari indeks total rata-rata yang menunjukkan nilai sebesar 2,92 dan pelanggan menyatakan pelayanan di RSUD Wates mengalami kemajuan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, pelayanan yang diberikan RSUD Wates sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks tertinggi sebesar 3,14 yaitu meliputi jaminan keamanan atau keselamatan yang diberikan pihak RSUD Wates. Peran petugas rumah sakit mempunyai peran yang besar dalam meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan.

Pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Wates dapat dikatakan baik walaupun masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Saran dari penelitian ini adalah diperlukannya penambahan fasilitas berupa perluasan ruang tunggu dan penambahan kursi tunggu, peningkatan kebersihan, kerapian dan kenyamanan rumah sakit seperti penambahan jumlah pekerja kebersihan atau penataan desain ruangan, promosi terkait kesehatan dan sosialisasi berupa pembuatan pamphlet atau baliho untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Wates.