

SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dolopo serta aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo, memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya. Analisis ini menggunakan variabel keandalan (*reliability*), kerespansifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

RSUD Dolopo merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Madiun. Sebagai rumah sakit daerah, pelayanan yang diberikan harus mengutamakan kebutuhan pelanggan atau konsumen. Keluhan dari beberapa pasien ataupun keluarga tentang pelayanan di RSUD Dolopo yang membuat peneliti ingin meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pasien khususnya di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Dolopo. Sampel yang digunakan sebanyak 92 responden dan diambil dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dimana dari hasil proses penghitungan diperoleh hasil sebagai berikut. Dari variabel keandalan, hasil indeks sebesar 2,93 yaitu masuk dalam kategori baik. Dari variabel kerespansifan, hasil indeks sebesar 2,95 yaitu masuk dalam kategori baik. Dari variabel keyakinan, hasil indeks sebesar 3,01 yaitu masuk kategori baik. Dari variabel empati, hasil indeks sebesar 2,85 yaitu masuk kategori baik. Dari variabel berwujud, hasil indeks sebesar 2,69 yaitu masuk kategori cukup.

Unsur yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu jadwal kunjungan dokter, ketersediaan waktu untuk berkonsultasi tentang kefarmasian, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas alat kesehatan dan kelengkapan obat, ketersediaan jumlah perawat dan dokter. Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu menambah fasilitas penunjang kenyamanan ruang rawat inap, memperbaiki kondisi kamar mandi, menambah selok, menambah ruangan, menambah jumlah dokter serta alat kesehatan sesuai standart