

Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Ummuhani Purbalingga

Overview of Service Quality and Patient Satisfaction Level of Inpatients at RSIA Ummuhani Purbalingga

Gayuh Paramita¹, Heru Ginanjar Triyono², Suko Pranowo³

¹²³ Al-Irsyad A-Islamiyyah Cilacap University
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang bagaimana kemampuan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSIA Ummuhani Purbalingga. Jenis penelitian deskriptif, dengan teknik pengambilan sample: total sampling. Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 70 responden (100%), sedangkan hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 68 responden (97,1%), 2 responden (2,9%) mengatakan kurang baik dalam hal pemberian informasi pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian baik dan saling berkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSIA Ummuhani Purbalingga. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu pelayanan petugas dalam pemberian informasi pelayanan lebih ditingkatkan agar tepat serta dalam komunikasi saat petugas memberikan informasi lebih jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan keluarga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

ABSTRACT

Service quality is the customer's assessment of how capable and superior the overall service is. Satisfaction is the perception of a product or service that has met expectations. This study aims to determine the description of service quality and the level of satisfaction of inpatients at RSIA Ummuhani Purbalingga. Descriptive research type, with sampling technique: total sampling. The results showed the frequency distribution of service quality in the good category as many as 70 respondents (100%), while the results of the frequency distribution of patient satisfaction in the good category were 68 respondents (97.1%), 2 respondents (2.9%) said it was not good in terms of providing service information. It can be concluded that the results of the study are good and interrelated between service quality and inpatient patient satisfaction in improving service quality at RSIA Ummuhani Purbalingga. Suggestions that can be given in this study are that the service of officers in providing service information is further improved to be precise and in communication when officers provide information more clearly and use language that is easily understood by patients and families.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction Level, Hospitalisation