

ABSTRAK

ANALISIS MUTU PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TK.IV GUNTUNG PAYUNG BANJARBARU (Nurul Huda; Liana Fitriani Hasymi; Abdurrahman Sidiq; 2024; 86 Halaman)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Guntung Payung Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Sampel penelitian terdiri dari 96 pasien rawat inap yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang menilai lima dimensi mutu pelayanan: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa 100% responden menilai mutu pelayanan secara keseluruhan sebagai baik. Untuk dimensi kehandalan, 99% responden memberikan penilaian baik, sementara 1% menilai tidak baik. Pada dimensi ketanggapan, 95,8% menilai baik dan 4,2% menilai tidak baik. Dimensi jaminan mendapat penilaian baik dari 96,9% responden dan tidak baik dari 3,1% responden. Dimensi empati dan bukti fisik masing-masing dinilai baik oleh 96,9% dan 100% responden. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit umumnya dianggap baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek ketanggapan dan jaminan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi staf medis dan perbaikan fasilitas untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: mutu pelayanan, pasien rawat inap, analisis deskriptif

ABSTRACT

ANALYSIS OF INPATIENT SERVICE QUALITY AT TK.IV GUNTUNG PAYUNG BANJARBARU HOSPITAL (Nurul Huda; Liana Fitriani Hasymi; Abdurrahman Sidiq; 2024; 86 Pages)

This study aims to analyze the quality of inpatient services at TK.IV Guntung Payung Banjarbaru Hospital. This research employs a quantitative descriptive method with a cross-sectional approach. The sample consists of 96 inpatients selected through purposive sampling. Data collection was conducted using a questionnaire that assesses five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Univariable analysis results indicate that 100% of respondents rate the overall service quality as good. For the reliability dimension, 99% of respondents rate it as good, while 1% rate it as poor. In the responsiveness dimension, 95.8% rate it as good, and 4.2% rate it as poor. The assurance dimension is rated good by 96.9% of respondents and poor by 3.1%. The empathy and tangibles dimensions are each rated good by 96.9% and 100% of respondents, respectively. The study concludes that the overall service quality at the hospital is perceived as good, but there is room for improvement, particularly in the responsiveness and assurance aspects. This study recommends enhancing staff training and improving facilities to boost service quality.

Keywords: service quality, inpatient, descriptive analysis