

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Irna A Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Nama : Erlis Surema Derita

NIM : 1910090811042

Kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan salah satu Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang ada di Kota Dumai yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009. Adapun gejala masalah yaitu: masih kurangnya jumlah tempat tidur pada kamar rawat inap ruangan rawat inap irna a, dan masih ditemukan ketidaksesuaian waktu pelayanan pada instalasi rawat inap irna a. Dengan rumusan masalah yaitu: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?". Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Rawat Inap Irna a Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung serta faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:11) yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Populasi dari penelitian ini terdiri dari pegawai dan honorer serta masyarakat yang berada pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai dan honorer menggunakan teknik *sampling purposive* sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *sampling accidental*. Jenis dan sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu: observasi, kuesioner (angket), dan wawancara. Dalam analisa data penulis menggunakan menggunakan skala pengukuran rating scale.

Hasil penelitian dari 87 responden dengan total skor sebanyak 3.245 yang berada pada interval 3.245-3.915 dengan persentase 82,88% dapat dikategorikan baik. Adapun faktor pendukungnya adalah jaminan dalam mempertanggung jawabkan mutu pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien serta empati dalam mendengarkan keluhan pasien. Sedangkan faktor penghambatnya adalah bukti langsung terdapat pada fasilitas tempat tidur yang kurang memadai pada setiap kamar, dan keandalan dalam membantu pasien dalam proses pelayanan yang di butuhkan sesuai aturan yang telah di tetapkan, serta ketepatan waktu dalam melayani pasien.