

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKADANA (RSUDS)

Oleh

ASTRI KOPRI YANTIE

Pemerintah propinsi dan kabupaten atau kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan dalam rangka menyelenggarakan pembangunan kesehatan. Salah satu wujudnya adalah dengan menyediakan rumah sakit sebagai sarana yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting sebab, pemerintah merupakan tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas haknya. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Sukadana (RSUDS). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran deskripsi tentang kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian terdiri dari enam dimensi menurut Wibawa yakni; kepuasan, responsivitas, responsibilitas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian kualitas pelayanan rawat inap kelas III di RSUDS cukup baik. Perlu adanya pembuatan alur prosedur dan persyaratan yang diletakkan di tempat yg mudah dilihat sebab, dalam menyelenggarakan pelayanan RSUDS kurang transparan dalam menginformasikan prosedur dan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. RSUDS juga perlu meningkatkan kelengkapan dan ketersediaan alat medis, kelayakan sarana prasarana ruang, serta kebersihan ruang rawat inap, kamar mandi, dan alat makan pasien. Sebab, berdasarkan rekapitulasi jawaban angket hal-hal tersebut memperoleh skor terkecil.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan