

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN RAWAT INAP ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT MITRA HUSADA DI PRINGSEWU

Oleh

UMI HASANAH

RumahSakitMitraHusadamerupakansaranakesehatan yang bertujuanuntukmemberikanlayanankesehatankepadamasyarakatluasdalamrangkameningkatkanderajatkesehatanmasyarakat yang optimal.Meskipundemikian, pemanfaatanRumahSakitMitraHusadapadatahun 2009, dilihatberdasarkanangkapenggunaantempattidurataudikenaldenganistilah BOR (*Bed Occupancy Ratio*) hanyasebesar 43%.Hal inimenunjukkantingkatpemakaiantempattidur yangbelum ideal.

Permasalahan yangdianalisisdalampenelitianiniadalahapakahsikapkonsumenrawatinapterhadapkualitaspelayanan yang diberikanRumahSakitMitraHusada di Pringsewu.

Penelitianinibertujuanuntukmengetahuisikapkonsumenrawatinapataskualit aslayananpadaRumahSakitMitraHusada di Pringsewu

PopulasidalampenelitianiniadalahkonsumenjasarawatinapRumahSakitMitraHusadapadatahun

2009. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode aksidental sampling dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Alat analisis yang digunakan adalah model sikap multiatribut dari Fishbein. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa, yaitu sebanyak 66% bersikap positif. Sejumlah 29% bersikap sangat positif, dan 5% bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum konsumen merasakan bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Mitra Husada telah sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan data lapangan mengenai penelitian ini, didapatkan hasil yaitu bukti fisik (*tangible*) sebesar 920, empati (*emphaty*) sebesar 842, keandalan (*reliability*) sebesar 868, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 867, dan jaminan (*assurance*) sebesar 852. Hal ini berarti kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit Mitra Husada sangat baik.

Hasil analisis *Chi Square* dengan menggunakan tabel silang (*crosstabulation*), diketahui bahwa nilai semua item X^2 hitung < X^2 tabel. Hal ini berarti tidak ada perbedaan sikap berdasarkan usia, pekerjaan, pengeluaran per bulan, dan pendidikan terakhir.

Dari penelitian Rumah Sakit Mitra Husada disarankan untuk terus mempertahankan kualitas layanan yang dimilikinya terutama bukti fisik (*tangible*) serta meningkatkan kualitas layanan, khususnya empati.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, sikap