

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM ABDUL MOLOEK PROVINSI LAMPUNG

Oleh
VINA PERDANASARI

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moloeck belum mampu memenuhi kepuasan pasien, sehingga masih terdapat keluhan akan tidak maksimalnya kualitas pelayanan kesehatan, terutama pada Ruang Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh penyebab tidak maksimalnya kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari Ruang Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat pada pasien di RSUD Abdul Moloeck Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga dimensi yang kualitasnya tidak maksimal yaitu (1) *Attitude and Behavior* hal ini karena sikap apriori dari paramedis, tidak melayani dengan sikap sikap pelayanan prima yaitu semangat, memakai cara-cara yang baik, lemah lembut, pro-aktif, positif, ramah dan penuh kesabaran, dan Paramedis belum mempunyai sikap dan perilaku positif dalam membantu para pengguna pelayanan kesehatan mengatasi keluhan sakitnya. (2) *Accessibility And Flexibility*, hal ini karena kurangnya kenyamanan fasilitas yang ada di Rumah Sakit Abdul Moloeck khususnya pada Ruang Rawat Inap Kelas 3, ketidakjelasannya prosedur pelayanan terkait tindakan yang akan dilakukan oleh paramedis dan juga prosedur pelayanan terkait pembayaran khususnya BPJS. (3) *Recovery*, hal ini karena kurang adanya penyelesaian masalah terkait pelayanan yang diberikan, kurang adanya perbaikan pelayanan bila terjadi kesalahan atau kekecewaan pada pasien, kurang adanya keadilan yang diterima oleh pasien ketika mengajukan keluhan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang ditetapkan pemberi pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pasien

ABSTRACT

HEALTH SERVICE QUALITY FOR PATIENTS AT RSUD ABDUL MOLOEK LAMPUNG PROVINCE

***by
VINA PERDANASARI***

RSUD Abdul Moloeck was not able to meet patient's satisfaction, so there are still complaints against health care quality that is not optimal, especially in inpatient room and emergency room. This research aims to obtain the cause of health service quality is not maximum seen from inpatient room and emergency room service quality at RSUD Abdul Moloeck Lampung Province. This research uses descriptive method with qualitative approach. The technique of collecting data through interviews, observation and documentation. Researchers use triangulation of sources to check the validity of research data. Data analysis in this study using three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed there are three dimensions that have minimum quality, which are (1) Attitude and Behavior, this is caused by: Aprirori attitude from paramedics, who do not serve with such excellent service attitude as using good ways, gentle, pro-active, positive, friendly and full of patience. Furthermore, paramedics are also considered not serving with Positive attitude and behavior to patients. The second dimension is (2) Accessibility and Flexibility, this is caused by : lack of comfort facilities at RSUD Abdul Moeloek, especially in third class inpatient room. Moreover, there are obscurity in procedures related to the actions that will be performed by paramedics and also service procedures related to the payment, especially for national health insurance patients. The third dimension is (3) Recovery, this is caused by: lack of problem solving related services provided by RSUD Abdul Moeloek, lack of service improvements in case of errors or disappointments in patients, lack of justice received by the patient when filing a complaint in accordance with the rules and policies set by RSUD Abdul Moeloek.

Keywords : Health Services Quality, Patient