

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PENDERITA HIV/AIDS DI RUMAH SAKIT ABDUL MOELOEK BANDAR LAMPUNG

Oleh

TIARA ANGGINA PUTRI

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Munculnya isu-isu publik yang berkaitan dengan tindak diskriminasi masyarakat terhadap penderita HIV/AIDS serta minimnya pemahaman mengenai HIV/AIDS merupakan alasan utama dalam penelitian ini. Ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan pengertian adalah sepuluh indikator yang dikembangkan oleh Zeithaml et.al yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada penderita HIV/AIDS di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pada penderita HIV/AIDS di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan

kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung khususnya di Klinik Voluntary Conseling dan Testing (VCT) Kanca Sehati masih belum dapat dikatakan berkualitas. Berdasarkan kesepuluh indikator yang digunakan dalam penelitian ini, masih terdapat empat indikator yang belum terlaksana dengan baik sehingga pelayanan belum bisa memberikan kepuasan kepada pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, penderita HIV/AIDS