

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA SURABAYA
TAHUN 2019**

Cicilia Nina Kurniawati

ABSTRAK

Turunnya kunjungan pasien rawat inap merupakan masalah serius untuk segera ditangani karena akan berdampak pada kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan ruang rawat inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Jenis dan rancang bangun penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode *cross sectional* dalam pengambilan datanya. Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang dirawat di ruang rawat inap. Penentuan sampel yaitu *Purposive Sampling* yang berjumlah 80 responden .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan yang meliputi Kualitas Interaksi (95%), Kualitas Lingkungan Fisik (63,8%) dan Kualitas Hasil (85%) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya berada pada kategori Baik. Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang terdiri dari Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil berada pada kategori baik.

Saran dari peneliti adalah agar rumah sakit mengingatkan keluarga pasien jika tidak diperbolehkan membesuk pasien diluar jam berkunjung, melakukan evaluasi mengenai jam visite dokter serta melakukan pemeliharaan, pengawasan dan pengecekan kembali seluruh fasilitas di ruang rawat inap khususnya fasilitas AC di setiap ruangan setiap harinya.

Kata Kunci : Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE INPATIENT ROOM OF
BRAWIJAYA LEVEL III HOSPITAL SURABAYA
2019**

Cicilia Nina Kurniawati

ABSTRACT

Decrease of inpatient visit is a serious problem to be dealt immediately because it will impact to inpatient service quality in hospital. This research was conducted to analyze inpatient service quality of inpatient room at Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

The type and design of this research is quantitative research and using cross sectional method in data retrieval. This research is a descriptive research that describe the service quality of inpatient room at Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. The subject on this research is patient or patient's family who treated in inpatient room. Sample determination is purposive sampling which amounted to 80 respondents

The result of this research show that the service quality which includes the quality of interaction (95%), the quality of the physical environment (63,8%) and the quality of results (85%) in the inpatient room at Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya are in the good category.

Researcher's suggestion is that the hospital remind the patient's family if it is not permissible to visit patients outside visiting hours, evaluating doctor's visiting hours, and conducts maintenance, supervision and re-checking of all facilities in the inpatient room, especially air conditioning facilities in each room everyday.

Keyword: Quality of Interaction, Quality of Environment, Quality of Result