

ABSTRACT

Inpatient Installation at RSU Prima Husada has decreased the number of patient visits. The cause of the decrease in the number of patient visits an average of the last 3 years is 19.15% will be attributed in terms of service quality. This study aims to identify the dimensions of service quality factors in Inpatient Installation at RSU Prima Husada. This research activity is also intended to improve the quality of services in hospitals and increase the number of patient visits.

This type of research is descriptive quantitative, data analysis in this study uses univariate analysis or descriptive analysis. The research subjects in this study were patients who visited the Inpatient Installation RSU Prima Husada using *Total Sampling* conducted in May to July 2019 by 60 respondents.

The results showed that the five dimensions of service quality consisted of *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivness* expressed satisfaction at the RSU Prima Husada Inpatient Installation. In the results of this study have the highest value contained in the factor *Assurance* and the lowest value found on the factor *Tangible*.

RSU Prima Husada It is recommended to keep maintaining service achievements that have satisfied customers, pay more attention to the state of cleanliness of the Inpatient Installation and hospital toilets, increase cleaning service personnel, and further improve the quality of human resources

Keywords : Hospital, Inpatient Installation, Service Quality

ABSTRAK

Instalasi Rawat Inap di RSUD Prima Husada mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien. Penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien rata-rata 3 tahun terakhir adalah 19.15% akan dihubungkan dari sisi kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Prima Husada. Kegiatan penelitian ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis *univariate* atau analisis deskriptif. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Instalasi Rawat Inap RSUD Prima Husada menggunakan *Total Sampling* yang dilakukan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2019 sebesar 60 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ke lima faktor dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Jaminan/kepastian (*Assurance*), Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Daya tanggap (*Responsivness*) dinyatakan puas di Instalasi Rawat Inap RSUD Prima Husada. Pada hasil penelitian ini memiliki nilai tertinggi yang terdapat pada faktor Jaminan/kepastian (*Assurance*) dan nilai terendah yang terdapat pada faktor Berwujud/bukti fisik (*Tangible*).

RSUD Prima Husada disarankan untuk tetap mempertahankan prestasi pelayanan yang sudah memuaskan pelanggan, lebih memperhatikan keadaan kebersihan ruangan Instalasi Rawat Inap dan toilet rumah sakit, menambah tenaga *cleaning service*, serta lebih meningkatkan kualitas SDM.

Kata kunci : Rumah Sakit, Instalasi Rawat Inap, Kualitas Pelayanan