

ABSTRACT

This research aims to find out the quality of health services in radiology department of islam jemursari hospital in Surabaya. The thinking model applied this study is the quality of health services which consist of five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The research method used is descriptive quantitative research. The techniques of data collection include questionnaires and document review of informants involving 142 patients. The result shows that the quality of health services in the radiology department of islam jemursari hospital in Surabaya measured from the five dimensions as follows; The average score for tangibles is 2,96,2,75,2,71, the average achievements for reliability and responsiveness are 2,85,2,80,2,82 and 2,77,2,78,2,79 respectively; the average score for empathy is 2,82,2,87,2,87 and the average score for the achievement of assurance is 2,95,2,92,2,97. Thus, the overall standard of health services in the department of radiology is considered qualified. Therefore, it is expected that the hospital and all the radiology staffs of islam jemursari hospital in Surabaya enhance the service quality

Keywords: *Service Quality, Health services, Radiology, RSI Jemursari Surabaya*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Adapun model berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan melalui lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, telaah dokumen dengan informan sebanyak 142 orang pasien,. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya diukur dari kelima dimensi yaitu *tangibles* (Bukti Fisik) dengan jumlah rata-rata 2,96,2,75,2,71 *reliability* (Kehandalan) dengan capaian rata-rata 2,85,2,80,2,82 *responsiveness* (Daya Tanggap) dengan capaian jumlah rata-rata 2,77,2,78,2,79 *empathy* (Perhatian) dengan jumlah rata-rata 2,82,2,87,2,87 dan, *assurance* (Jaminan) dengan jumlah capaian rata-rata 2,95,2,92,2,97 dan secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi dapat dikatakan sudah berkualitas. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak rumah sakit dan seluruh staf Radiologi Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya agar kualitas pelayanan lebih di tingkatkan lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, RSI Jemursari Surabaya