

REKOMENDASI PENINGKATAN KUNJUNGAN PERSALINAN BERDASARKAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PERDANA MEDICA SURABAYA

Nur Yanti

ABSTRAK

Adanya masalah dikarenakan tidak sesuainya antara harapan dengan kenyataan dari pelaksana, yaitu menurunnya jumlah kunjungan di kamar bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya selama 3 tahun sebesar 9,5 %. Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada rumah sakit dapat diketahui melalui beberapa indikator seperti *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan). Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan digunakan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan sumber daya yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian metode kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan selama 4 minggu pada bulan juli 2019 di ruang kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dan sampel yang diambil sebanyak 31 responden dari para pasien di ruang kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya dengan pendekatan *accidental sampling*. Pengumpulan data diambil dengan menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh melalui tabel frekuensi dan wawancara dapat dilihat bahwa penilaian masing-masing dimensi kualitas pelayanan (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability*) adalah baik. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pelayanan yang diberikan di ruang kamar bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Surabaya kepada pasien secara keseluruhan sudah baik, tetapi ada beberapa item pada dimensi *tangible* yang perlu di perhatikan dan di tingkatkan lagi .

Kata kunci : Kualitas, Ruang, Metode

RECOMMENDATIONS FOR IMPROVEMENT OF MATERNITY VISIT BASED ON QUALITY OF SERVICE ANALYSIS IN MATERNAL AND CHILD HOSPITAL OF PERDANA MEDICA SURABAYA

Nur Yanti

ABSTRAC

There is a problem because it does not fit between expectations with the reality of the executor, namely declining number of visits in the maternity room in the maternal and child Hospital of Perdana Medica Surabaya for 3 years 9.5%. To be able to improve the service performance of the hospital can be known through several indicators such as responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), tangible (physical evidence), empathy (empathy), reliability. The indicator can be used to measure the quality of service and is used as an evaluation and resource planning resource in the maternal and child Hospital of Perdana Medica Surabaya. This research is a descriptive quantitative method research. The study was conducted for 4 weeks in July 2019 in the maternity room of the maternal and child Hospital of Perdana Medica Surabaya. The population in this study is the entire patient in the maternity room room of the maternal and child Hospital of Perdana Medica Surabaya and samples taken as many as 31 respondents from patients in the maternity room of the maternal and child hospital Perdana Medica Surabaya with a accidental sampling approach. Data collection is taken using the questionnaire method using the Likert scale. Based on the results of the research and discussion according to the results obtained through the frequency table and interviews can be seen that the assessment of each dimension of service quality (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability) is good. The conclusion of this research is that the ministry provided in the maternity room room of Surabaya's maternal and child hospital to the patient as a whole is already good, but there are some items on the tangible dimension that need to be noticed and improved again.

Keywords: quality, space, methods