

**QUALITY ANALYSIS OF SERVICES IN INSTALLATION
HOSPITALITY ISLAMIC HOSPITAL JEMURSARI SURABAYA
BASED ON THE BRADY & CRONIN THEORY
(Case Study of Inpatients in Class II and III in the Lotus Room)
2019**

Syerifiana Yushinta Johar

ABSTRACT

Jemursari Islamic Hospital Surabaya reduced the use of bed-related (BOR (Bed Occupancy Rate)) in lotus inpatients in 2016 to 2018 by 10.7. This study discusses the quality of service in the lotus inpatient hospital Islam Jemursari Surabaya.

This type of research is a quantitative descriptive cross sectional method conducted at the Jemursari Islamic Hospital in Surabaya Jemursari street in July 2019 lotus inpatient rooms. The population in this study was 131 patients with a sample of 36 patients and then an analysis of the data obtained using quantitative univariate analysis was performed.

The data that has been processed using univariate analysis to obtain results, namely the quality of interaction, the quality of the physical environment and the quality of the results have been conveyed to patients well and patients who are satisfied with the service that has been received. Improving hospitals must maintain the quality that must be improved by continuing to improve the quality of doctors and nurses services in terms of politeness and improvement, while improving the quality of moisturizing care, bathing bathrooms and lighting the treatment room so that patients are always satisfied with the services provided and support the suitability of the visit, the speed of the doctor in responding to the needs of the patient and the speed of the nurse in responding to the needs of the patient so that the patient is always satisfied with the service in the lotus room in Jemursari Islamic Hospital Surabaya.

Keywords: Bed Occupancy Rate (BOR), Service Quality.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI
RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA
BERDASARKANTEORI BRADY & CRONIN
(Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas II dan III di Ruang Teratai)
Tahun 2019**

Syerifiana Yushinta Johar

ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya mengalami penurunan terkait pemanfaatan tempat tidur (BOR (*Bed Occupancy Rate*)) pada ruang rawat inap teratai pada tahun 2016 hingga 2018 sebesar 10,7. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada ruang rawat inap teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode *cross sectional* yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya jalan Jemursari Surabaya pada bulan Juli 2019 ruang rawat inap teratai. Populasi pada penelitian ini adalah 131 pasien dengan sampel sebanyak 36 pasien dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis *univariate* secara kuantitatif.

Data-data yang telah diolah menggunakan analisis *univariate* sehingga didapatkan hasil yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik serta kualitas hasil telah tersampaikan kepada pasien dengan baik dan pasien merasa puas atas pelayanan yang telah di terima. Sehingga rumah sakit harus mempertahankan citra baik yang telah dicapai dengan tetap meningkatkan kualitas pelayanan dokter dan perawat dari segi kesopanan dan keramahan, tetap meningkatkan kualitas kerapian ruang perawatan, kebersihan kamar mandi perawatan dan penerangan ruang perawatan agar pasien selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mempertahankan kesesuaian jadwal kunjungan, kecepatan dokter dalam merespon kebutuhan pasien serta kecepatan perawat dalam merespon kebutuhan pasien agar pasien selalu puas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap ruang teratai Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Kata kunci : *Bed Occupancy Rate* (BOR), Kualitas Pelayanan.