

ABSTRAK

Mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar penduduk Indonesia disamping pelayanan pendidikan dan perlindungan hukum. Adanya kemudahan dari pelayanan kesehatan juga diharapkan mampu memperbaiki tingkat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo merupakan instansi milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan termasuk dalam elemen penting dalam pembangunan nasional serta pengentasan kemiskinan. Namun, realitas pelayanan kesehatan banyak dinilai masih jauh dari harapan masyarakat. Fakta ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto selaku salah satu unsur yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto, digunakan 5 dimensi kualitas yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy*.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan teori kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif, lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para staf Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto sesuai bidangnya dan para pasien Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto yang sedang menggunakan pelayanan kesehatan. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto memiliki pelayanan yang kurang baik dalam melayani pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Get hold of health services is one of the basic rights of the population of Indonesia, besides educational services and legal protection. An easy health service is also expected to increase civil health level. Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto is one of government service and it provides service in health services. Health services included in the essential element in national development and poverty reduction. However, the reality of health services many still considered far from the expectations of society. This fact shows that Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto as one of the factors which is being considered for health service had to have a good quality service.

The purpose of this research is to describe the health services quality in Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. To find out how is the health service quality in Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto, five quality dimension are used, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy process.

The conducted research uses public service theory and service quality theory. The study uses a qualitative method and it is a descriptive type research. The location of the research is Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. The staffs of Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto are used as the informant according to their job descriptions as well as the customer of Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto who have experienced of the health service quality. Informant determination uses a purposive method. Data are being collected by observing, in-depth interviews, and also documentation. Data analysis are done by using data reduction, data reviews, and then conclusion was made.

The research shows that the service quality of health services in Rumah Sakit Umum dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto have inferior services in serving patients whose health care services.

Key words: health service, service quality