

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
PEMANFAATAN KEMBALI LAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT
DAERAH KABUPATEN MADIUN**

ANDRIAN PURBO WASISTO

Pembimbing : Widodo J. Pudjirahardjo, dr., M.S., M.PH., Dr.PH

Subjek : HOSPITAL PATIENTS

KKC KK FKM 237-10 Was p

Copyright © 2010 by Airlangga University Library Surabaya

ABSTRAK

Kepuasan pasien akan mutu pelayanan kesehatan sangatlah penting terhadap keloyalitasan pasien dalam memanfaatkan kembali layanan tersebut di masa yang akan datang. Penilaian ini meliputi penilaian akan pelayanan dokter, pelayanan perawat dan fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi pemanfaatan kembali layanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kabupaten Madiun berdasarkan segi pelayanan rumah sakit menurut penilaian pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan bantuan kuesioner. Sampel adalah pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap RSD. Kab. Madiun pada bulan April 2010.

Penilaian pasien akan mutu pelayanan dari segi pelayanan meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat dan fasilitas yang tersedia di RSD. Kab. Madiun berdasarkan dimensi mutu yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Penilaian akan pelayanan dokter, pelayanan perawat dan fasilitas di RSD. Kab. Madiun oleh responden sebagian besar menilai cukup baik berdasarkan aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Jadi pemanfaatan kembali layanan Rawat Inap di RSD. Kab. Madiun ini dipengaruhi oleh 3 aspek yaitu *reliability, assurance* dan *empathy*. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhinya adalah faktor *reliability*.

Saran yang dapat diajukan adalah dengan meningkatkan kemampuan dokter dengan mengadakan pelatihan sehingga dokter bisa lebih teliti dan cekatan dalam menangani pasien dan juga perlu peningkatan mutu pelayanan dengan mengadakan pelatihan *service excellent* terhadap petugas.

Kata kunci : mutu pelayanan, pemanfaatan kembali, rawat inap, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP
PEMANFAATAN KEMBALI LAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT
DAERAH KABUPATEN MADIUN**

ANDRIAN PURBO WASISTO

Pembimbing : Widodo J. Pudjirahardjo, dr., M.S., M.PH., Dr.PH

Subjek : HOSPITAL PATIENTS

KKC KK FKM 237-10 Was p

Copyright © 2010 by Airlangga University Library Surabaya

ABSTRACT

The patient's satisfaction about the quality of health service is important to patient's loyalty in utilizing service in the future. This assessment consist doctor's services, nurse's services and hospital facilities. The aim of this research was analyzed the influence factors that affected service quality recovery services inpatient in RSD. Kab. Madiun based in terms of hospital services by patients assessment.

This research was analytic research with cross sectional approach. Data obtained by means of interviews which use questionnaires. The sample were patients who were treated inpatients in RSD. Kab. Madiun in April 2010.

Assessment of quality of care patients will be in terms of services covers physician services, nursing services and the facilities of RSD. Kab. Madiun based on quality dimensions that include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Doctors services, nurses services and service facilities in the RSD. Kab. Madiun by the majority of respondents have considered good enough based on the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, but still there are some respondents who gave bad answers. So referral use of inpatient services at the RSD. Kab. Madiun was influenced by three aspects : reliability, assurance and empathy. The most affected factor was reliability factor.

The suggestions are increasing doctor's ability by conducted training so that the doctor can be more careful and adept when handle the patients, increasement of service quality by conducted the service excellent training at officer is needed.

Keywords : service quality, recovery, hospitalization, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy