

ABSTRACT

The consistently growing number of hospitals results in a hard competition and a great challenge for the owners to improve their service quality with a single view of drawing and increasing the prospective customers' trust. The hospital's success can be seen from the bed occupancy rate (BOR) and a presence of the patients' complaint as the indicator of their dissatisfaction.

The objective of this research is to analyse the customer satisfaction index at inpatient service unit of Petrokimia Hospital Gresik to know its service quality.

This study was the *observational-descriptive* research. The sample consisted of 69 respondents drawn using *simple random sampling* technique. Several variables employed in the research incorporated the patients' characteristics and fourteen service elements investigated here.

The results showed that a value of the customer satisfaction index at the inpatient service unit of Petrokimia Hospital Gresik was 2.845, suggesting that the service quality and performance were good enough. However, even though in general the service quality at the inpatient unit might be categorized as good but several service elements were still inadequate, such as the medical personnel's clarity with a composite value of 2.54 and problem solving of 2,56 and realibility aspect with composite value of 2.71.

Therefore, the service quality at the inpatient unit must be monitored periodically in every six month up to one year. Thus, this allows us to evaluate service quality and then make an improvement correspondingly.

Key words : in-patient service, satisfaction index, service quality

ABSTRAK

Banyaknya rumah sakit sekarang ini menimbulkan persaingan ketat dan menimbulkan tantangan yang besar bagi pemilik rumah sakit untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dipercaya oleh masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dapat dilihat dari penggunaan tempat tidur perawatan oleh pasien (BOR) dan adanya keluhan dari pasien sebagai indikator dari ketidakpuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Petrokimia Gresik untuk dapat diketahui mutu layanannya.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dan bersifat deskriptif. Sampel penelitian ini adalah 69 orang responden dengan teknik pengambilan secara *simple random sampling*. Variabel dalam penelitian ini meliputi karakteristik pasien dan 14 unsur pelayanan yang dikaji.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Petrokimia Gresik adalah 2,845 yang berarti mutu layanan dan kinerja pelayanannya adalah baik. Meskipun secara keseluruhan mutu dari Unit Rawat Inap adalah baik, akan tetapi masih terdapat beberapa unsur layanan yang dinilai masih kurang. Unsur layanan tersebut yaitu kejelasan petugas pelayanan yang mendapatkan nilai komposit sebesar 2,54, unsur pemecahan masalah yang mendapatkan nilai 2,56, dan unsur reliabilitas yang mendapatkan nilai komposit sebesar 2,71.

Maka dari itu sebaiknya pemantauan kualitas jasa di Unit Rawat Inap diadakan secara periodik 6 bulan sekali sampai 1 tahun sekali sehingga dapat dievaluasi kualitas mutu layanannya dan dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci : Rawat inap, Indeks kepuasan, dan Mutu layanan