

ABSTRAK

RSUD Sampang adalah RS milik pemerintah daerah Sampang sekaligus satu-satunya RS di kabupaten Sampang. Berdasarkan data Rawat Inap selama tahun 2007-2009 diketahui bahwa data BOR selama 3 tahun mengalami penurunan. Berdasarkan hasil analisis grafik barber jhonson terlihat bahwa Ruang Anak berada pada posisi yang paling tidak efisien dibandingkan dengan ruangan yang lain. Untuk itu pada penelitian ini hanya akan dibahas mutu pelayanan di Ruang Anak Rawat Inap RSUD Sampang. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mutu pelayanan di Ruang Anak RSUD Sampang berdasarkan model kepuasan *Stimuli- Value Judgment- Reaction*.

Penelitian ini merupakan riset pemasaran deskriptif-diagnostik. Berdasarkan waktu penelitian termasuk *cross sectional*. Wawancara dilaksanakan pada 67 pasien yang telah dirawat minimal 2 hari. pengambilan sampel dilakukan secara *random assignment*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kepuasan pasien, Faktor karakteristik pasien meliputi (umur, jenis kelamin, persepsi terhadap biaya perawatan, jenis pekerjaan, pendidikan, penghasilan dan status pembiayaan pasien), aspek biaya perawatan, prosedur (pengurusan administrasi, jam makan, penunggu pasien dan jam berkunjung), sarana dan prasarana fisik (kebersihan ruangan dan ketenangan karena pengunjung lain), dan aspek hubungan interpersonal dokter dan perawat meliputi (kehandalan, empati, keramahan, daya tanggap dan penampilan fisik).

Dari penelitian ini ditemukan isu strategis di Ruang Anak meliputi aspek empati (terdiri dari penyampaian informasi oleh dokter dan perawat, kesabaran dokter dan perawat dalam mendengarkan keluhan pasien), ketanggapan dokter, aspek kehandalan (terdiri dari ketepatan waktu pemeriksaan oleh dokter, lama waktu pemeriksaan oleh dokter dan perawat).

Saran untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rawat Inap pada umumnya dan Ruang Anak khususnya antara lain menetapkan pelayanan berfokus pelanggan melalui pelayanan prima dengan penyegaran dan lokakarya internal serta dilaksanakannya *service excellence*.

Kata kunci: Ruang Anak Rawat Inap RSUD Sampang, *Stimuli- Value Judgment- Reaction*, kepuasan, mutu pelayanan.