

## Studi kualitas jasa Instalasi Rawat Inap B dan C Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto tahun 2012 = Study about service quality in B and C Inpatient Wards at Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto Hospital in the year 2012

Na`ila Rahmita Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20295892&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran persepsi pasien pada kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil, dan kualitas jasa keseluruhan Instalasi Rawat Inap B dan C RS Bhayangkara Tk. I Raden Said Sukanto dengan dasar adanya penurunan jumlah pasien rawat inap pada tahun 2010-2011 (17,3%) dan belum terwujudnya kebijakan Zero Complaint di lingkungan pelayanan rumah sakit. Penelitian diselenggarakan dengan desain cross sectional dan dengan analisis univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien baik pada kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil, maupun persepsi kualitas jasa keseluruhan tergolong dalam kategori baik. Meskipun demikian kualitas lingkungan fisik merupakan variabel dengan persentase kategori buruk terbesar diantara variabel-variabel lainnya (36,5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek lingkungan fisik rumah sakit masih memerlukan banyak perbaikan agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Peneliti menyarankan diadakan peningkatan upaya pemeliharaan fasilitas fisik secara berkelanjutan.

.....This research was conducted to get the description of patient perception on the interaction quality, physical environment quality, outcome quality, and overall service quality of B and C Inpatient Wards at Bhayangkara Tk.I Raden Said Sukanto Hospital, based on the decreasing amount of inpatients during 2010-2011 (17,3%) and the Zero Complaint in the hospital service area which can not be established yet. This research employed cross sectional research design with unvaried analysis.

The result showed that whether interaction quality, physical environment quality, outcome quality, or service quality were categorized to the good category. Nevertheless, physical environment quality is variable with the highest bad category percentage among the others (36,5%), so it can be concluded that the hospital physical environment aspect still needs more improvement in order to provide the maximum service. The researcher suggests establishing a continuous physical facility maintenance.