

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA BADAN
LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) RUMAH SAKIT JIWA
TAMPAN PROVINSI RIAU**

ABSTRAK

Oleh

BAYUSMAN

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan rawat inap pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau serta hambatannya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif; Sampel sebanyak 52 orang yang terdiri dari Kepala dan pegawai serta keluarga pasien. Teknik pengumpulan data kuisisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari hasil rekapitulasi terhadap 6 indikator yakni akuntabel, transparansi, keadilan, sederhana, partisipatif dan berkelanjutan dari unsur responden masyarakat dan unsur responden pegawai berada pada kategori cukup baik, karena peneliti menilai untuk responden pegawai ada unsur kurangnya kejujuran dalam pengisian data kuesioner, hal ini dipengaruhi oleh faktor psikologi pegawai, dalam kinerja pegawai yang mereka kerjakan diinstansi mereka sendiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Akuntabel, Transparansi, Keadilan, Sederhana, Partisipatif, Berkelanjutan

**QUALITY ANALYSIS OF INTERIOR SERVICES IN THE GENERAL
REGIONAL SERVICES AGENCY (BLUD) HOSPITAL HOSPITAL
RIAU PROVINCIAL TAMP**

ABSTRACT

By

BAYUSMAN

The hospital is declared successful, not only in the completeness of the featured facilities, but also the attitude and service of human resources is an element that has a significant effect on the service produced and perceived by the patient. If the element is ignored then in the not-too-distant future, the hospital will lose many patients and be shunned by the prospective patient. Patients will switch to other hospitals that meet patient expectations, this is because the patient is a very valuable asset in developing the hospital industry. The basic nature of the Hospital is the fulfillment of the needs and demands of patients who expect to solve their health problems at the hospital. The purpose of this study is to analyze and explain the quality of inpatient services at the Regional Public Service Agency (BLUD) Mental Hospital Tampan Riau Province as well as obstacles. The method used is descriptive and quantitative method; A sample of 52 people consisting of Head and employees and family of patients. Questionnaire and interview data collection techniques as well as descriptive and quantitative data analysis. This research concludes that from result of recapitulation to 6 indicator that is accountable, transparency, justice, simple, participative and continuous from element of respondent of society and element of respondent of employee is in good enough category, because researcher assess to employee respondent there is element of lack of honesty in filling questionnaire data , this is influenced by the psychological factors of employees, in the performance of employees who they do their own instansion.

Keywords: Service Quality, Accountability, Transparency, Justice, Simple, Participatory, Sustainable