

## ABSTRAK

### OPINI PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT SILOAM ASRI JAKARTA SELATAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS SAHID JAKARTA

Meriani Tania Tambunan

2013210081

(XIV + 5 Bab + 94 Hal + 42 Tabel + 4 Gambar + 27 (1987 – 2013))

Pelayanan dalam sebuah rumah sakit memang sangat berpengaruh untuk menciptakan kepuasan pada pasien. Pentingnya pelayanan dalam suatu rumah sakit adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh management dan diaplikasikan kepada para pasien. Pelayanan sendiri tidaklah mudah dilakukan oleh para petugas kesehatan di RS Siloam Asri, mulai dari dokter, perawat, petugas administrasi bahkan hingga oleh petugas kebersihan maupun keamanan, karena menghadapi berbagai macam jenis pasien yang berbeda – beda karakternya. Untuk mencapai kepuasan pada pasien adalah suatu hal yang selalu diberikan oleh para petugas kesehatan semaksimal mungkin agar mendapatkan hasil yang positif. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan RS Siloam Asri sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien rawat inap? Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mengolah data dalam bentuk angka – angka yang kemudian dijelaskan kembali dalam bentuk kalimat secara faktual dan cermat. Adapun teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian untuk perhitungan opini pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di RS Siloam Asri adalah baik. 38 orang (62%) menilai atau merasakan pelayanan yang telah dilakukan oleh petugas kesehatan di Rumah Sakit Siloam Asri sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur opini pasien, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). Sampel diambil dari 61 pasien yang mendapatkna pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Siloam Asri Jakarta Selatan. Kata Kunci : Opini, Pelayanan, Pasien Rawat Inap