

ABSTRAK

Sugiyanto. NIM 1201811018. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rehabilitasi di RSUD Kabupaten Karanganyar. SKRIPSI, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SURABAYA TAHUN 2022.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dan untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien pada Bagian Rehabilitasi Di RSUD Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan kesehatan pada Bagian Rehabilitasi Di RSUD Kabupaten Karanganyar, sehingga jenis penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian deskriptif kualitatif. Dalam memilih dan menentukan informan maka peneliti mengacu pada teknik “*purposive sampling*”, di mana peneliti memilih informan yang dianggap tahu (*key informant*) dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam. Analisa data akan dilakukan melalui tiga alur yakni: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Hasil penelitian bahwa pelayanan di Bagian Rehabilitasi RSUD Kabupaten Karanganyar dapat terwujud serta berjalan dengan baik apabila lima indikator dari pelayanan dapat terlaksana dengan baik. (1) Bentuk fisik, bukan hanya tampilan luar dari bangunan yang harus diperhatikan tetapi keadaan gedung bagian dalam serta kelengkapan fasilitas yang menjadi alat penunjang berlangsungnya pelayanan dengan baik juga sangat penting dalam proses pelayanan. (2) Kehandalan, dalam menjalankan proses pelayanan para pegawai sering melakukan kegiatan di luar dari tugasnya masing-masing, hal ini dikarenakan kurangnya petugas yang khusus ditempatkan hanya untuk melayani di pusat rehabilitasi, tentu saja kedepannya jika terus seperti ini maka akan di temukan kendala dalam proses pelayanan. (3) Daya Tanggap, petugas atau aparatur dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu, salah satu yang menjadi kepuasan masyarakat serta selaku pasien dalam melakukan proses rehabilitasi adalah apabila yang dirawat dapat kembali sehat dan normal sesuai waktu yang ditentukan. (4) Jaminan, memberikan kepastian waktu proses registrasi kepada masyarakat. (5) Empati, memberikan pelayanan secara profesional dengan menjalankan tugas dan meningkatkan seluruh kegiatan atau urusan yang di luar dari tugas yang diberikan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan.