

ABSTRAK

Kesehatan adalah sumber daya yang baik untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Hidup sehat dan nyaman merupakan keinginan dan kebutuhan dasar semua orang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kota Tebing Tinggi. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan tipe penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa bukti fisik (*tangible*), sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kota Tebing Tinggi dinilai berkualitas, sudah cukup memadai dan mendukung dalam membantu proses pelayanan rawat inap di rumah sakit, Daya Tanggap (*responsiviness*), dinilai belum berkualitas karena perawat di rumah sakit tersebut yang belum memperhatikan dan mencerminkan sikap dan perilaku yang baik terhadap pasien, Faktor penghambat pelayanan kesehatan juga terjadi di Rumah sakit dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia dan kurangnya komunikasi kepada pasien dan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kota Tebing Tinggi menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar dapat terciptanya sumber daya manusia di rumah sakit bhayangkara tk. III kota tebing tinggi kearah yang lebih baik, efektif, cepat dan efisien. Dengan adanya perbaikan dalam meningkatkan pelayanan dalam pelayanan publik diharapkan senantiasa memudahkan pelayanan publik bagi masyarakat. Serta diharapkan agar petugas medis tidak hanya tanggap dalam mendiagnosa apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien, namun juga harus memperhatikan sikap ramah dan perilaku sopan dan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kualitas, Rumah Sakit

ABSTRACT

Health is a good resource for creating economic and social stability. Living healthy and comfortable is everyone's basic wants and needs. This research was conducted to determine the Quality of Service at Bhayangkara Tk. III Hospital Tebing Tinggi City. The type of research used is qualitative research and the type of research using qualitative descriptive research. The data sources used in this study are primary data and secondary data. The number of informants in this study was 7 people. Data collection techniques use observation techniques, interview techniques, and documentation techniques. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study can be seen that the physical evidence (tangible), facilities and infrastructure in Bhayangkara Tk. III Hospital Tebing Tinggi City is considered not qualified, adequate and supportive in helping the process of inpatient services at the hospital, Responsiveness, considered not yet qualified because the nurses in the hospital who have not paid attention and reflect good attitudes and behaviors towards patients, Although it does not state for all officers but complaints of unfriendliness submitted by patients, Inhibiting factors of health services also occur in hospitals due to limited Human Resources and lack of communication to patients and the quality of health services Bhayangkara Tk. III Hospital Tebing Tinggi City shows that improvement of public services is still necessary Improved in order to create human resources at Bhayangkara Tk Hospital. III high cliff city towards a better, effective, fast and efficient. With improvements in improving services in public services, it is expected to always facilitate public services for the community. And it is expected that medical personnel are not only responsive in diagnosing what patients want and need, but also must pay attention to friendly attitudes and polite and kind behavior.

Keywords : Health Service, Quality, Hospital

