

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan kesehatan pada pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Tanjung Pura belum terlaksana dengan baik dimana pasien mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis di rumah sakit tersebut. Seharusnya pasien harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan memahami kualitas pelayanan kesehatan dan kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat. Teori yang digunakan penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan publik Menurut Zeithmal dimana penulis mengambil tiga variabel yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan), Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura pada aspek *responsiveness* sudah cukup baik dalam pelayanan administrasi dan penanganan awal di IGD, namun respons perawat terhadap keluhan pasien masih belum optimal. Aspek *tangibles* juga belum memadai karena keterbatasan fasilitas. Sementara itu, aspek *reliability* telah berjalan baik dalam pelayanan pengobatan oleh dokter, tetapi masih terdapat kendala pada ketepatan waktu kehadiran tenaga medis dan ketersediaan obat. Kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat di antaranya yaitu Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) tenaga medis di ruang rawat inap, Fasilitas pelayanan kesehatan masih kurang memadai. Saran dalam penelitian ini yaitu sumber daya manusia (SDM) yaitu tenaga medis dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan sikap ramah, respon terhadap keluhan pasien, disiplin, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, dan dari aspek fasilitas rumah sakit mulai sarana dan prasarana perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Inap,, Tangibles, Reliability, dan responsiveness

ABSTRACT

This study aimed to examine the quality of healthcare services and identify the challenges in providing healthcare services in the Class III inpatient ward of RSUD Tanjung Pura Langkat. The study was based on Zeithaml's Service Quality Theory, encompassing the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A qualitative research approach was employed using observation, interviews, and documentation as data collection methods. The findings indicate that responsiveness was relatively satisfactory in administrative services and emergency care; however, nurses' responses to patient complaints remained inadequate. The tangibles dimension was limited by insufficient facilities and infrastructure. Reliability was generally good in terms of medical treatment provided by physicians, although issues related to staff punctuality and medication availability persisted. The study further identified several challenges affecting service quality, including shortages of medical personnel, inadequate healthcare facilities and infrastructure, limited medical equipment, and insufficient availability of medicines. Overall, the quality of healthcare services in the Class III inpatient ward has not yet reached an optimal level and requires further improvement.

Keywords: Service Quality, Healthcare Services, Inpatient Care, Medical Personnel, and Regional General Hospital of Tanjung Pura.