

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji optimalisasi pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda di Aceh Utara, Indonesia, dengan fokus pada dimensi jaminan, empati, kehandalan, dan daya tanggap. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hak mendasar setiap warga negara atas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan temuan awal yang mengindikasikan adanya tantangan dalam pelayanan rawat inap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit secara umum menunjukkan kinerja yang baik dalam hal kehandalan dan daya tanggap, dengan pasien menyatakan kepuasan terhadap ketepatan waktu, keterampilan, dan profesionalisme penyedia layanan kesehatan. Demikian pula, aspek jaminan, seperti kompetensi staf dan lingkungan yang aman, umumnya dipandang positif. Namun, terdapat peluang untuk meningkatkan empati, dengan beberapa pasien melaporkan ketidaknyamanan karena kurangnya empati dari staf tertentu. Selain itu, hambatan yang menghambat optimalisasi layanan meliputi keterbatasan fasilitas dan ruang, kendala keuangan dalam pelatihan staf, dan komunikasi dan informasi yang tidak memadai mengenai prosedur rawat inap. Penelitian ini merekomendasikan investasi strategis dalam fasilitas dan ruang, pencarian sumber pendanaan alternatif untuk pelatihan, implementasi pelatihan keterampilan komunikasi untuk staf, dan pengembangan sistem informasi rumah sakit yang lebih informatif dan mudah diakses.

**Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan Kesehatan, Rawat Inap, Rumah Sakit Prima Inti Medika**

## **ABSTRACT**

*This study investigates the optimization of inpatient healthcare services at Rumah Sakit Prima Inti Medika PT Pupuk Iskandar Muda in North Aceh, Indonesia, focusing on the dimensions of assurance, empathy, reliability, and responsiveness. Motivated by the fundamental right of every citizen to quality healthcare and preliminary findings indicating existing challenges in inpatient services, this research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observations, interviews, and document analysis. Findings reveal that the hospital generally demonstrates good performance in terms of reliability and responsiveness, with patients expressing satisfaction with the timeliness, skills, and professionalism of healthcare providers. Likewise, aspects of assurance, such as staff competence and a safe environment, are generally viewed positively. However, opportunities exist for enhancing empathy, as some patients reported discomfort due to a perceived lack of empathy from certain staff members. Furthermore, obstacles hindering service optimization include limited facilities and space, financial constraints on staff training, and inadequate communication and information regarding inpatient procedures. The study recommends strategic investments in facilities and space, exploration of alternative funding sources for training, implementing communication skills training for staff, and developing a more informative and accessible hospital information system.*

**Keywords:** *Optimization of Health Services, Hospitalization, Prima Inti Medika Hospital*