

# **ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BAGIAN RAWAT INAP UMAR BIN KHATTAB RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS MENGUNAKAN ZONA TOLERANSI**

**NAMA : Kuart Mustarom**

**NIM : L2H 001 686**

**PEMBIMBING I : Ratna Purwaningsih, ST, MT**

**PEMBIMBING II : Zainal Fanani R., ST**

## **ABSTRAK**

*Rumah Sakit Islam Sunan Kudus merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Kudus dengan klasifikasi sebagai rumah sakit kelas C. Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan diantara rumah sakit, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal pokok yang harus diperhatikan untuk menghadapi persaingan tersebut. Namun, justru dalam pelayanan inilah RSI Sunan Kudus menghadapi kendala, yaitu dengan banyaknya keluhan dari pasien tentang pelayanan yang mereka terima. Akhirnya, banyak pasien yang kemudian memilih rumah sakit lain.*

*Ruang rawat inap Umar bin Khattab sebagai salah satu ruangan yang paling banyak pasiennya menjadi fokus dari penelitian ini. Dan berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode Zona Toleransi, didapatkan bahwa secara umum, pelayanan di RSI Sunan Kudus belum sampai pada taraf memuaskan, namun juga tidak sampai menyebabkan keluhan pada pasien. Namun, ada beberapa atribut yang harus segera diperbaiki, yaitu keramahan dan kesopanan dokter, perawat, maupun staf RS dalam melayani pasien atau pengunjung; keluasan tempat parkir di RS; kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di RS; kebersihan toilet/wc di ruang rawat inap; tampilan dan letak fasilitas penunjuk informasi (untuk memudahkan pasien dalam mengetahui ruangan, waktu pelayanan, dan dokter yang bertugas); serta kemudahan pasien dalam menghubungi dokter bila diperlukan. Adapun urutan dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSI Sunan Kudus adalah tampilan, daya tanggap, empati, keandalan, dan jaminan.*

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Zona Toleransi, Kepuasan pasien*