

ABSTRACT

SUWARTO CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE QUALITY IN ADMISSION OF PATIENT AT ISLAMIC HOSPITAL OF KENDAL 2008

Background: Service of certifiable health represent one of the requirement of needed base each and everyone. At Islamic Hospital of Kendal a lot grip service in admission of patient for example inhospitable officer, if phoned do not immediately answer, difficult look for officer, and room await him is discomfort.

Purpose: This Research aim to to know customer satisfaction about quality of service in admission of patient at Islamic Hospital of Kendal.

Method: Type Research the used is research qualitative, that is research procedure yielding descriptive data in the form of words written or is speech the than people behavior and people able to perceive and aimed at the individual and background by holistic is intact. Subjek selected by purposive sampling. Sampling Purposive is technique determination of sampel for the purpose of just certain. Data collecting done by indepth interview.

Result: Flattens research subjek say that service which in giving in place registration still less is gratifying, especially related to equipment of its identity it brochure - brochure about health, when phoned is immediately lifted and room await which is discomfort.

Suggestion: Is immediately performed a ID Card as employees identity, providing brochure - health brochure, immediately answer if there are any telephone, adding and improve, repairing room await in admission of patient.

Keyword: Service quality , Admission of patient, Customer satisfaction.

Bibliography: 16, 1989 - 2005

ABSTRAK

SUWARTO **KEPUASAN PELANGGAN TENTANG MUTU PELAYANAN DI** **TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT ISLAM KENDAL** **2008**

Latar belakang: Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Di Rumah Sakit Islam Kendal banyak yang mengeluhkan pelayanan di tempat pendaftaran antara lain petugas tidak ramah, apabila ditelepon tidak segera diangkat, kesulitan mencari petugas, dan ruang tunggu tidak nyaman.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan tentang mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien Rumah Sakit Islam Kendal.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati dan diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh). Subjek dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam.

Hasil: Rata – rata subjek penelitian mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan di tempat pendaftaran masih kurang memuaskan, terutama yang berkaitan dengan kelengkapan identitas karyawan, kurangnya brosur – brosur tentang kesehatan, bila ditelepon tidak segera diangkat dan ruang tunggu yang tidak nyaman.

Saran: Segera diadakan ID Card sebagai kelengkapan identitas karyawan, menyediakan brosur – brosur kesehatan, segera menjawab bila ada telepon masuk, menambah dan memperbaiki ruang tunggu di tempat pendaftaran.

Kata kunci: Mutu pelayanan, Tempat pendaftaran, Kepuasan pelanggan.

Kepustakaan: 16 buah, 1989 – 2005