

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
PADA RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
KOTA SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

YOSSI DAMAIYATI S

NIM. 200802074

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M/ 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yossi Damaiyati S
NIM : 200802074
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Subulussalam, 10 Mei 2001
Alamat : Penanggalan Kota Subulussalam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, saya telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya:

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 31 Juli 2024

A R R A N I R Y Yang Menyatakan,



YOSI DAMAIYATI S
NIM. 200802074

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMU DAERAH (RSUD) KOTA SUBULUSSALAM“

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Negeri Ar-Raniry (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

YOSSI DAMAIYATI S

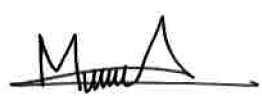
NIM. 200802074

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh:

Pembimbing I


Muhammad Thalal, Lc., M.Si.M.Ed
NIP. 197810167008011011

Pembimbing II


Muazzinah, M.P.A
NIP. 19841152019032012

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PADA RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMU
DAERAH (RSUD) KOTA SUBULUSSALAM“**

SKRIPSI

YOSSI DAMAIYATI SEMBIRING
NIM 200802074

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Uin Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada hari/tanggal : Rabu, 14 Agustus 2024
9 Safar 1446 H

Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasah Skripsi

Ketua



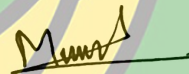
Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.
NIP.197810162008011011

Penguji I



Delfi Suganda, S.H.I., LL.M.
NIP. 198611122015031005

Sekretaris



Muazzinah, M.P.A
NIP. 19841152019032012

Penguji II



Khalida Ulfa, M.I.P.
NIP. -

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dr. Muq. Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap disebabkan oleh kurangnya fasilitas memadai, informasi yang tidak jelas, pelayanan lambat, masalah perhitungan biaya, sikap tidak ramah dan kurang peduli dari staf medis, serta kondisi fisik ruangan yang tidak memadai. Hal ini akan berdampak negatif pada partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Subulussalam. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 93 pasien rawat inap RSUD Kota Subulussalam. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada pasien rawat inap RSUD Subulussalam. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan rumus persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Subulussalam diperoleh hasil yang sangat positif. Dimensi Ketampakan Fisik memperoleh skor rata-rata 4,25, yang menunjukkan fasilitas yang modern dan lingkungan yang menyenangkan, sementara Dimensi Keandalan mencatat skor tertinggi 4,50, mencerminkan pelayanan yang konsisten dan prosedur medis yang tepat. Dimensi Tanggapan, dengan skor 4,29, menunjukkan respons cepat dan manajemen waktu tunggu yang efisien. Dimensi Jaminan mendapat skor 4,32, menandakan keyakinan terhadap kompetensi petugas kesehatan dan rasa aman selama perawatan. Dimensi Empati, dengan skor 4,47, menggambarkan perhatian tulus dan pemahaman mendalam terhadap pasien, yang secara keseluruhan meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Ruang Rawat Inap & RSUD*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah (RSUD) kota subulussalam”. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik dari segi kemampuan, pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan saran, motivasi, serta bantuan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Eka Januar, M.Soc, Sc., Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., Selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D., Selaku Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
6. Muazzinah B.Sc., M.P.A., Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M., Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Zakki Fuad Khalil, M.Si., Selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing peneliti hingga dapat menyelesaikan studi.
9. Rasa hormat peneliti kepada bapak Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., selaku dosen pembimbing I dan ibu Muazzinah B.Sc., M.P.A., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, motivasi dan saran untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Terimakasih juga kepada seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu pada saat perkuliahan berlangsung.

11. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya Ayahanda tercinta Muliadi Sembiring dan Ibunda tercinta Rosdiana Bancin telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa untuk saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk membiayai saya dari awal Taman Kanak-Kanak (TK) hingga ke Perguruan Tinggi, selalu mendukung, selalu mendoakan memberikan kasih sayang yang luar biasa sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.

12. Terimakasih kepada kedua adik saya Rusichy Adriando Sembiring dan Hanifah Mukhbata Sembiring yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman angkatan 2020 program Ilmu Administrasi Negara yang telah bersama-sama berjuang dan saling memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya. Terkhusus kepada siti sarah, nopa, sariyana terimakasih untuk dukungan kalian kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

14. Kepada sahabat terbaik dan terhebat Sriwiningsi, terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, dan pendengar yang siap mendengarkan segala keluh kesah tanpa menghakimi, serta memberikan saran atau

15. masukan yang membangun untuk segala permasalahan yang penulis hadapi.

16. Terakhir tapi tak kalah penting, terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang melawan rasa malas dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan dalam skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.



Banda Aceh, 2 Juli 2024

Penulis

Yossi Damaiyati Sembiring

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1. Teori Pelayanan Publik	10
2.2.2. Konsep Kualitas	13
2.2.3. Definisi Kesehatan	17
2.2.4. Kerangka Berpikir	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Definisi Operasional Variabel	21
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.5 Sumber Data	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Uji Instrument	28
3.8 Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1. Karakteristik Responden	34
4.2.2. Analisis Tingkat Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam	38
4.3 Pembahasan	64

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74

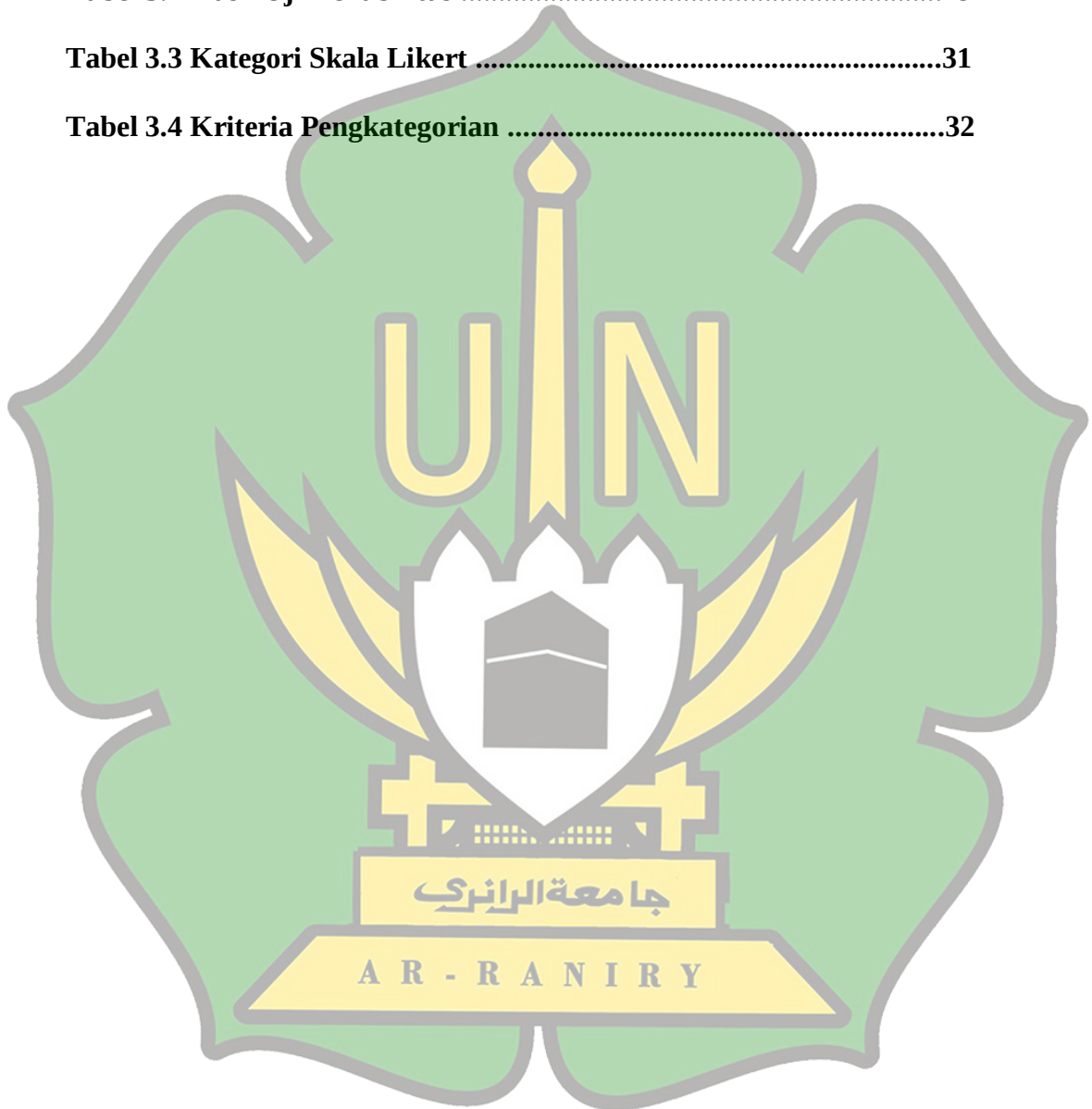
DAFTAR PUSTAKA	75
----------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN	78
-----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93
----------------------------	----

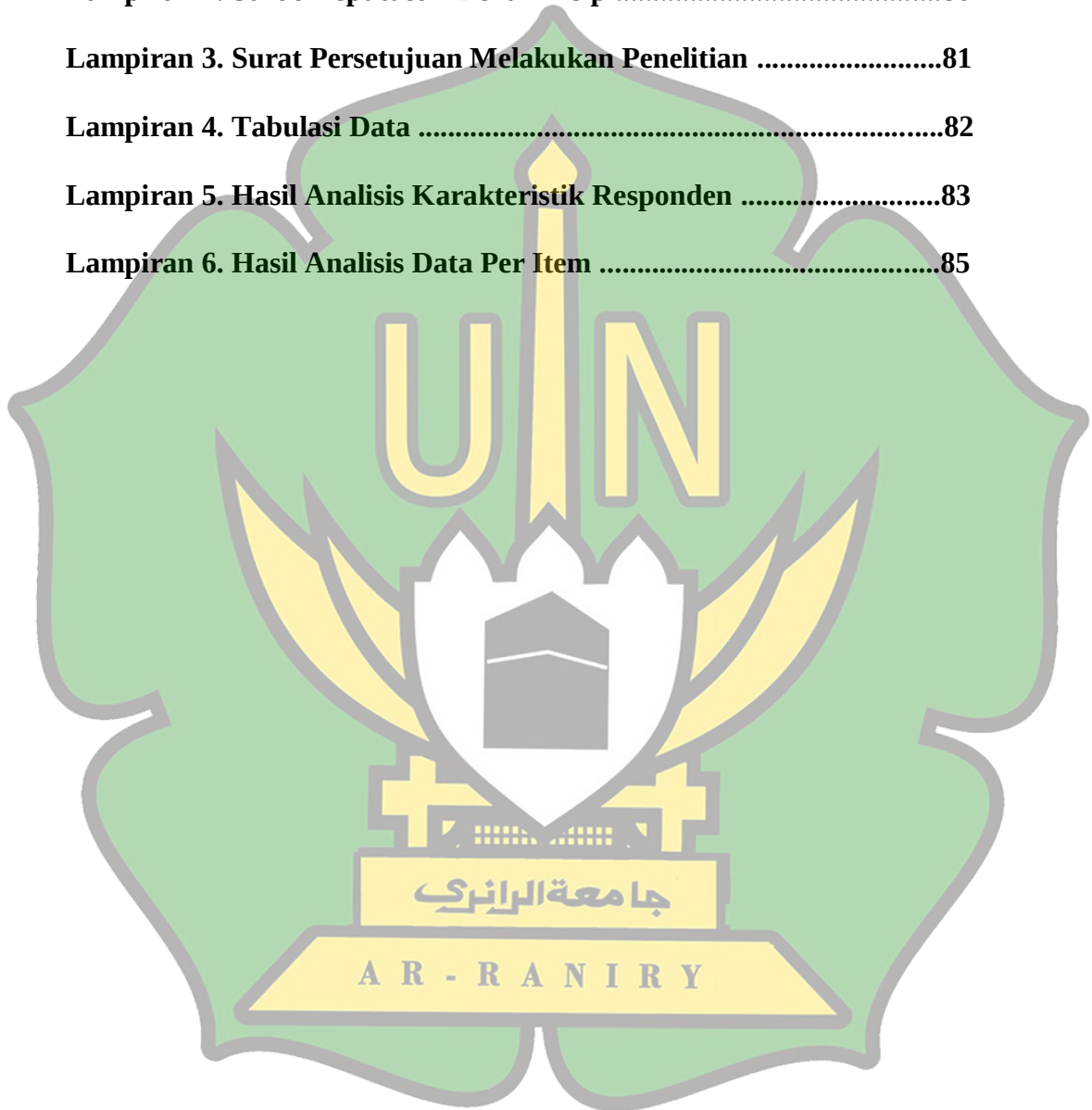
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	29
Tabel 3.3 Kategori Skala Likert	31
Tabel 3.4 Kriteria Pengkategorian	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Kusioner	78
Lampiran 2. Surat Keputusan Dekan Fisip	80
Lampiran 3. Surat Persetujuan Melakukan Penelitian	81
Lampiran 4. Tabulasi Data	82
Lampiran 5. Hasil Analisis Karakteristik Responden	83
Lampiran 6. Hasil Analisis Data Per Item	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum, derajat kompetensi dalam memberikan layanan sesuai dengan pedoman dan persyaratan profesional yang diakui untuk layanan, sambil memanfaatkan sumber daya yang ditawarkan oleh rumah sakit atau pusat kesehatan sebaik mungkin, dapat digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan kesehatan. Layanan ini harus diberikan dengan cara yang aman dan memuaskan, dengan mempertimbangkan aset dan batasan pemerintah serta masyarakat yang akan memanfaatkannya, serta norma, etika, hukum, dan standar sosial budaya yang berlaku.¹

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang benar-benar mereka dapatkan. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan sangat penting. Penilaian tentang kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kesembuhan fisik dari penyakit, tetapi juga pada hal-hal seperti sikap, pengetahuan, dan keterampilan staf dalam memberikan layanan, kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, menyediakan informasi yang dibutuhkan, bersikap sopan, memberikan pelayanan tepat waktu, responsif terhadap kebutuhan pelanggan, serta ketersediaan sarana dan lingkungan fisik yang layak.²

¹ Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi) (Edisi Revi). Gava Media.

² Biyanda, Antono, S., & Eka, F. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat penting karena dapat berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak baik bagi Rumah Sakit. Namun, memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah hal yang mudah bagi pengelola rumah sakit, karena layanan yang diberikan berhubungan langsung dengan kualitas hidup para pasien. Sebuah kesalahan dalam tindakan medis bisa memiliki konsekuensi yang serius, seperti memperburuk kondisi pasien, menyebabkan cacat, atau bahkan kematian.³ Mutu pelayanan yang rendah dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan munculnya berbagai keluhan. Keluhan tersebut sering kali disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang mereka alami, sehingga pasien merasa kecewa.⁴

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 memberikan panduan standar minimum untuk layanan yang harus disediakan oleh rumah sakit di Indonesia untuk memastikan pelayanan kesehatan yang memadai. Ini mencakup berbagai jenis layanan, penunjuk kinerja, dan standar pencapaian yang harus dipenuhi oleh rumah sakit, termasuk layanan rawat inap. Total ada 21 jenis layanan yang harus tersedia sesuai dengan keputusan tersebut.⁵

Peraturan dari Menteri Kesehatan Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menjelaskan cara-cara untuk menilai seberapa baik kinerja pelayanan di rumah sakit. Ini meliputi hal-hal seperti

³ Jacobalis. 2001. Pokok-Pokok Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional.

⁴ Sumarwanto. 1994. Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan.

⁵ Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

berapa banyak tempat tidur yang digunakan, berapa lama rata-rata pasien tinggal di rumah sakit, seberapa sering tempat tidur digunakan, interval antara penggunaan tempat tidur, jumlah kematian dalam 48 jam setelah pasien dirawat, juga GDR (Gross Death Rate) yaitu angka kematian.⁶

Pohan menyampaikan penilaian kualitas layanan kesehatan bisa dilihat dari perspektif beberapa pihak, termasuk pasien/masyarakat yang menggunakan layanan, penyelenggara layanan kesehatan, penyanggah dana atau asuransi, pemilik fasilitas kesehatan, dan administrator layanan kesehatan. Sudut pandang pasien atau lingkungan, layanan kesehatan yang baik adalah layanan yang dapat mengobati dan mencegah penyakit sekaligus bersikap sopan, cepat tanggap, dan peka terhadap kebutuhan pasien. Saat mengevaluasi kualitas perawatan, pasien sering kali mempertimbangkan variabel termasuk kenyamanan, kesinambungan perawatan, efektivitas, ketersediaan dalam hal geografi dan lokasi, bahasa, dan perusahaan, serta interaksi interpersonal dan penyediaan pengobatan berdasarkan kondisi pasien.

Kepuasan pasien adalah perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pengalaman mereka dengan harapan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima. Tujuan dari meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah agar pasien merasa puas. Orang yang puas dengan layanan kesehatan cenderung mengikuti saran dokter, mematuhi rencana pengobatan, dan tetap setia pada penyedia layanan tersebut. Di sisi lain, orang yang tidak

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1171 / Menkes / PER / VI / 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.

puas cenderung tidak patuh terhadap saran medis, mungkin akan mencari dokter atau fasilitas kesehatan lain. Rumah sakit adalah tempat di mana upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas kesehatan, mencegah, mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan.⁷

Salah satu perawatan medis utama yang melibatkan kontak antara pasien dan pihak lain, termasuk dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya, adalah perawatan rawat inap. Pasien akan menangani masalah yang berkaitan dengan kualitas perawatan, reputasi rumah sakit, dan kepuasan pasien dengan hati-hati. Rawat inap, yang sering dikenal sebagai perawatan rawat inap, mengacu pada praktik pemberian perawatan kesehatan profesional kepada pasien yang dirawat di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu karena kondisi medis tertentu. Layanan perawatan medis yang dikenal sebagai "perawatan rawat inap" diberikan kepada orang yang sakit dan dirawat di lembaga perawatan kesehatan.

Peraturan Walikota Subulussalam Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Keduduka, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam Pasal 10 ‘bidang pelayanan medis merupakan unsur pelaksana teknis dibidang pelayanan medis meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat intensif dan pelayanan bedah sentral” Dan Pasal 13 “ seksi rawat darurat, rawat intensif dan tindakan medis

⁷ Pohan.I.S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan kebutuhan dan memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.”⁸

Observasi awal peneliti di Kota Subulussalam, perlu dilakukan yang namanya peningkatan terhadap pelayanan agar masyarakat akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu perawatan medis utama yang melibatkan kontak antara pasien dan pihak lain, termasuk dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya, adalah perawatan rawat inap. Pasien akan menangani masalah yang berkaitan dengan kualitas perawatan, reputasi rumah sakit, dan kepuasan pasien dengan hati-hati. Rawat inap, yang sering dikenal sebagai perawatan rawat inap, mengacu pada praktik pemberian perawatan kesehatan profesional kepada pasien yang dirawat di rumah sakit untuk jangka waktu tertentu karena kondisi medis tertentu. Layanan perawatan medis yang dikenal sebagai "perawatan rawat inap" diberikan kepada orang yang sakit dan dirawat di lembaga perawatan kesehatan.⁹

Seperti yang peneliti lihat masih adanya keluhan terkait layanan kesehatan ruang RI RSUD Kota Subulussalam, beberapa masyarakat menyampaikan keluhan nya seperti : 4 bulan lalu “ pelayanan nya masih kurang, dokternya masih kurang ramah dan kurang peduli, semoga kedepannya lebih baik amiiin”, 9 bulan yang lalu “pelayanan tidak bagus, terutama petugas resepsionis, tidak tahu ruangan pasien dirawat, padahal seharusnya pasien yang rawat inap dicatat dibuku atau komputer digedung apa ruang berapa

⁸ Peraturan Walikota Subulussalam No 92 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam Pasal 10 Dan Pasal 13

⁹ Observasi Awal Peneliti Pada Tanggal 17 Juni 2023 Jam 10.00 PM

dirawat agar keluarga atau kerabat mudah untuk jenguk. Perlu dievaluasi karyawan-karyawan rumah sakit ini karena hanya ini rumah sakit satu-satunya di subulussalam”, 1 tahun lalu “ tirai antar pasien tidak ada di ruangan kelas 3 bedah”, 2 tahun lalu “kamar mandi pasien kelas 3, antara lantai kamar mandi dan ruangan pasien sejajar sehingga air dari kamar mandi keluar”, 2 tahun lalu ”tenaga medis disini sangat buruk, mereka hanya menggosip tidak ada etika sedikitpun tutur sapa saja tidak ada yang sopan, mohon ditingkatkan kedepannya RSUD SUBULUSSALAM terutama kepada petugas-petugas medis”¹⁰

Baiknya kualitas layanan dipasien ranap RSUD Kota Subulussalam Sangat berpengaruh dalam partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, begitu juga sebaliknya jika kualitas layanan pasien ranap RSUD Kota Subulussalam masih rendah maka partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesehatan serta kesejahteraan akan rendah.¹¹

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti kemudian memfokuskan dan melanjutkan penelitian dari peneliti terdahulu dengan judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA SUBULUSSALAM.**

1.2 Identifikasi Masalah

¹⁰ Profil RSUD Kota Subulussalam, diakses 16 mei 2024 Jam 15.00 PM

¹¹ Khainuddin, Heri Kusmanto, Dan Isnaini /Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam/, Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 1 (1) 2020 :22-31, Hal 24

1. Masih terdapatnya faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Subulussalam?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Agar diketahuinya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada ruang rawat inap rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Subulussalam.

1.5 Manfaat Penelitian

Riset harapannya bisa mendapatkan kebermanfaatan dengan:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat untuk menambah wawasan yang lebih luas sebagai bahan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara dan menjadikan acuan untuk peneliti setelahnya untuk mengerjakan riset serupa untuk peningkatan skill untuk pemecahan permasalahan dalam hal kualitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

Membantu memberikan informasi kepada masyarakat tentang isu-isu yang ada pada kualitas pelayanan kesehatan juga riset harapannya bisa menyumbangkan pengetahuan juga wawasan kepada seluruh masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan masyarakat.