

## **ABSTRAK**

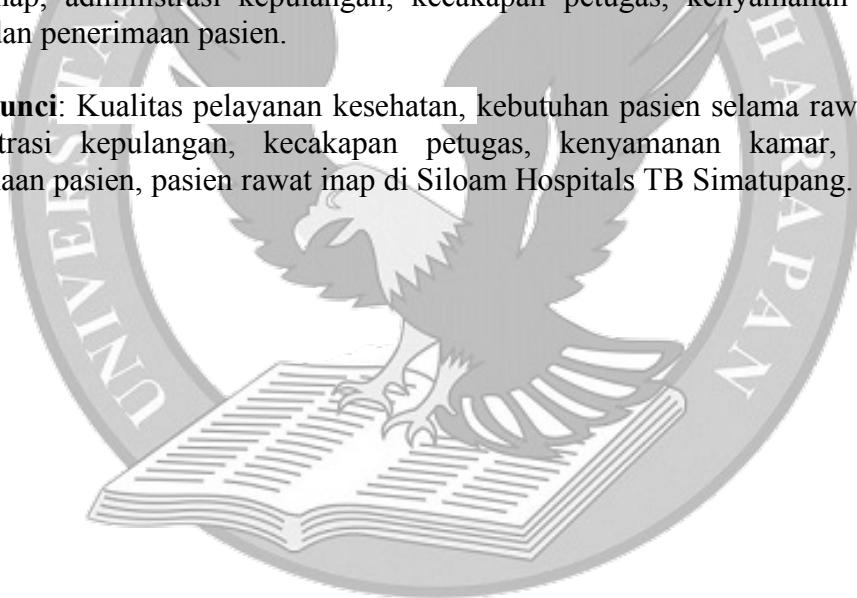
**Felicia Giovanni (20070710031)**

### **ANALISIS MUTU LAYANAN PASIEN RAWAT INAP (KASUS PADA SILOAM HOSPITALS TB SIMATUPANG, JAKARTA**

( iv + 158 halaman; 1 gambar; 61 grafik; 22 tabel; 5 lampiran)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat mutu layanan pasien rawat inap di Siloam Hospitals TB Simatupang. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang menempati kamar perawatan biasa dan bukan pasien yang dirawat di ruang intensif pada kurun waktu Juli-Desember 2018, dengan sampel sebanyak 150 responden melalui teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada upaya mutu layanan pasien rawat inap pada Siloam Hospitals TB Simatupang sudah baik dilihat dari kebutuhan pasien selama rawat inap, administrasi kepulangan, kecakapan petugas, kenyamanan kamar, dokter dan penerimaan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan kesehatan, kebutuhan pasien selama rawat inap, administrasi kepulangan, kecakapan petugas, kenyamanan kamar, dokter, penerimaan pasien, pasien rawat inap di Siloam Hospitals TB Simatupang.



## **ABSTRACT**

**Felicia Giovanni (20070710031)**

**THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF INPATIENT DEPARTMENT  
(CASE IN SILOAM HOSPITALS TB SIMATUPANG, JAKARTA)**  
( iv + 158 pages; 1 picture; 61 graphics; 22 tables; 5 appendix)

*The purpose of this study was to analyze the service quality in inpatient department of Siloam Hospitals TB Simatupang. The research used descriptive quantitative methods. The population was patients in the inpatient department and not patients who was in the intensive care unit during the period of July – December 2018, with a sample of 150 respondents through convenience sampling technique. Data collections techniques is using questionnaire. Data processed and analyzed through quantitative descriptive approach with SPSS 25. The results showed that the service quality of inpatient department at Siloam Hospitals TB Simatupang was good based on the needs of patients during hospitalization, discharge administration, skills of the staff, comfort room, doctors and patient admissions.*

**Keywords:** Service quality, the needs of patients during hospitalization, discharge administration, skills of the staff, comfort room, doctors, patient admissions, inpatient department Siloam Hospitals TB Simatupang.

