

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the low quality of inpatient installation services in the Bandung Regional General Hospital. Based on the background of the research, the researcher formulated the problem as follows: How is the service of inpatient installation in the Regional General Hospital of the City of Bandung, any supporting factors and inhibitors in the inpatient installation services of the Bandung Regional General Hospital and how the hospital performed efforts barriers to inpatient installation services Bandung General Hospital.*

*The theoretical approach used, the researcher formulates the following propositions:*

- Bandung Regional General Hospital Services will be qualified if you pay attention to the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance and Emphaty.*
- Factors - inhibiting factors in Inpatient Installation services Regional General Hospital of the City of Bandung can be overcome by fulfilling the demands and needs that support service quality.*

*The research method used is descriptive research method, with a qualitative approach. Data is obtained through literature studies, participant observation, in-depth interviews and documentation.*

*The results showed that in implementing the Inpatient Installation Service at the Bandung Regional General Hospital by referring to the Minimum Service Standards for Inpatient Installations in Bandung City Public Hospital as stipulated in the Minister of Health Regulation No. 129 of 2008 concerning Hospital Quality Minimum Service Standards, there were several inhibiting factors. To overcome the barriers to inpatient services at the Bandung Regional General Hospital the Hospital has made various efforts, including: Regular maintenance Inpatient installation rooms, increasing the number of male medical personnel, adding medical facilities, doctor's visiting hours must be in accordance with the standard of visits , Trying to integrate the Hospital Management Information System (SIM RS), Increase Community Understanding of the implementation of the National Health Insurance System.*

*Keywords, Inpatient Installation Services*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi masih rendahnya kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung. Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung, Faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dan bagaimana upaya yang dilakukan pihak rumah sakit dalam mengatasi hambatan pelayanan Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung.

Pendekatan teori yang digunakan, maka peneliti merumuskan proposisi sebagai berikut:

- Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung akan berkualitas jika memperhatikan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty*.
- Faktor – faktor penghambat dalam pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dapat diatasi dengan pemenuhan tuntutan dan kebutuhan yang menunjang kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka, observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya Pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung dengan mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal untuk Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Bandung sebagaimana di tetapkan dalam Permenkes No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit belum berkualitas, terdapat beberapa faktor penghambat. Untuk mengatasi hambatan pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung pihak Rumah Sakit telah melakukan berbagai upaya antara lain : Perawatan berkala Ruang instalasi Rawat Inap, menambah jumlah tenaga medis laki – laki, menambah fasilitas medis, jam visit dokter harus sesuai dengan standar kunjungan, Berusaha untuk mengintegrasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS), Meningkatkan Pemahaman masyarakat terhadap pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

Kata Kunci, Pelayanan Instalasi Rawat Inap