

# EVALUASI *SERVICE MESSAGES* PADA RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Dinna Ariska Putra

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *Service Messages* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta. *Service messages* adalah pesan-pesan yang dihasilkan melalui proses layanan atau jasa, seperti penampilan, sikap dan perilaku karyawan jasa, cara kerja sistem dan teknologi jasa, dan lingkungan atau suasana penyampaian produk atau jasa. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah metode kuesioner terhadap persepsi pasien atau pemakai layanan kesehatan Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan *probability sampling* yaitu sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 pasien atau pemakai layanan Rumah Sakit Umum Queen Latifa pada Bulan Januari 2018. Berdasarkan hasil data responden terhadap variabel atau indikator pada *service messages* menunjukkan hasil dalam kategori setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa *service messages* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Queen Latifa sudah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Queen Latifa mencapai tujuan dari *service messages* yaitu memberikan sebuah informasi komunikasi dengan sebuah jasa atau layanan kesehatan. Dalam proses menginformasikan terkandung pesan jasa untuk memberitahukan kepada pasien atau masyarakat agar mengerti dan mengetahui tentang layanan kesehatan yang ditawarkan. Dari penelitian yang telah dilakukan penulis menyarankan sebaiknya perusahaan jasa menerapkan *service messages* untuk mengkomunikasikan informasi kepada konsumen atau masyarakat.

**Kata Kunci:** *Service Messages*

## **EVALUATION OF SERVICE MESSAGES IN PUBLIC HOSPITAL OF QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**

***Dinna Ariska Putra***

### ***Abstract***

*This study aims to determine the effectiveness of service messages conducted by Public Hospital of Queen Latifa Yogyakarta. Service messages are messages that are generated through a service or service process, such as the appearance, attitude and behavior of service employees, how the system and service technology work, and the environment or the delivery of products or services. In this study the method used for data collection was a questionnaire method for the perception of patients or health service users of Public Hospital Queen Latifa. The method used in sampling is probability sampling which is a sample that provides equal opportunities for each element (member) of the population to be chosen as a member of the sample. The sample in this study amounted to 98 patients or users of Public Hospital Queen Latifa services in January 2018. Based on the results of respondents' data on variables or indicators on service messages, the results in the agreeing category were shown. Thus it can be concluded that the service messages carried out by Public Hospital Queen Latifa have gone well, this is because Public Hospital Queen Latifa reaches the goal of service messages, namely providing information on communication with a health service or service. In the process inform the service message to inform the patient or community to understand and know about the health services offered. From the research conducted, it is recommended that service companies implement service messages to communicate information to consumers or the public*

***Keywords:*** *Service Messages*