

## **ANALISIS *INTERNAL SERVICE QUALITY* PADA RUMAH SAKIT QOLBU INSAN MULIA BATANG**

**Noprída Síaahaan**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis *internal service quality* pada Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Batang. *Service quality* merupakan reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari kualitas perusahaan jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada rekan kerja karyawan yang kurang maksimal. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Kabupaten Batang yang berjumlah 417 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ini berdasarkan Kountur, dengan hasil perhitungan sebesar 39 karyawan yang digunakan sebagai sampel, akan tetapi penelitian ini mengambil sampel pada rumah sakit ada 70 karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan rata-rata hitung (*arithmetic mean*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ketersediaan reliabilitas layanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan dengan hasil perhitungan rata-rata komputer sebesar 3,49. (2) ketersediaan jaminan yang diberikan rumah sakit pada karyawan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dengan hasil perhitungan rata-rata komputer sebesar 3,43. (3) ketersediaan bukti fisik yang merupakan perlengkapan karyawan, sarana komunikasi dengan hasil perhitungan rata-rata komputer sebesar 3,46. (4) ketersediaan empati yang meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik dan perhatian pribadi dengan hasil perhitungan rata-rata komputer sebesar 2,69. (5) ketersediaan daya tanggap yang meliputi keinginan para staf untuk membantu para rekan kerja lainnya dengan hasil perhitungan rata-rata komputer sebesar 2,55. Dapat di simpulkan bahwa reliabilitas, jaminan, dan bukti fisik yang diberikan rumah sakit kepada rekan kerja sudah baik akan tetapi untuk empati dan daya tanggap rekan kerja dengan rekan kerja yang lain sebaiknya perlu adanya komunikasi dua arah antara bawahan dan atasan menjadi lancar dan harmonis.

**Kata Kunci:** *Internal Service Quality*.

## **THE INTERNAL SERVICE QUALITY ANALYSIS OF QOLBU INSAN MULIA HOSPITAL BATANG**

***Noprida Siahaan***

### ***Abstract***

*This study aims to know the analysis of internal service quality at Qolbu Insan Mulia Batang Hospital. Service Quality is the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence of the quality of the service company provided to meet the needs and desires of each employee. The results of this study indicate that there are employees who work less optimum. The type of research is quantitative research. The population of this research is 417 employees of Qolbu Insan Mulia Hospital Batang. The sampling technique in this study is based on kountur, with the calculation of 39 employees used as a sample. The data collection method uses a questionnaire. The method of data analysis uses the arithmetic mean. The results show that (1) the availability of the reliability of the promised service is accurate and satisfactory, with the results of the average computer calculation of 3.49. (2) The availability of collateral provided by the hospital to employees includes knowledge, courtesy, and trustworthiness with the average computer calculation result of 3.43. 3) The availability of physical evidence which includes the equipment of employees' means of communication is found, with the results of an average computer calculation of 3.46. (4) the availability of empathy which includes the ease in establishing relationships, good communication and personal attention has average computer calculation results of 2.69. (5) the availability of responsiveness which includes the desires of the staff to help other coworkers has the average computer calculation results of 2.55. It can be concluded that the reliability, guarantees, and physical evidence provided by the hospital to colleagues are good. However for empathy and responsiveness of coworkers with other coworkers, it is necessary to have two-way communication between subordinates and superiors to be smooth and harmonious.*

***Keywords:*** *Internal Service Quality.*