

PENILAIAN KUALITAS SERVICE MESSAGES PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Perwira Adi Wibowo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kualitas *Service Messages* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah 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 kepada pasien dan pemakai layanan kesehatan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *simple random sampling* yaitu metode pengambilan 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 kesehatan pada bulan April 2020. Berdasarkan hasil data responden menggunakan metode *arithmetic mean*, variabel atau indikator kualitas *service messages* menunjukkan hasil diatas 3,41 yang berada dalam kategori (baik). Dengan hasil olah data tersebut bisa dikatakan bahwa rata-rata pasien merasa puas dengan kualitas *service messages* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas *service messages* sudah berjalan dengan baik, karena sudah sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan sebuah informasi melalui jasa atau layanan kesehatan kepada pasien atau masyarakat agar mengerti dan mengetahui tentang layanan kesehatan. Dari penelitian yang telah dilakukan penulis menyarankan agar rumah sakit meningkatkan dan memaksimalkan penanganan pasien yang dilakukan oleh para dokter, bidan, dan tenaga medis serta memasang dan memberikan harga/tarif pelayanan kesehatan yang lebih terjangkau agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.

Kata Kunci: *Penilaian, Service Messages, Pelayanan.*

ASSESSMENT THE QUALITY OF SERVICE MESSAGES AT MUHAMMADIYAH PKU HOSPITAL YOGYAKARTA

Perwira Adi Wibowo

Abstract

This study aims to determine the quality assessment of Service Messages at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. Service messages are messages generated through a service or service process, such as appearance, attitudes and behavior of service employees, how the service system and technology works, and the environment or atmosphere of delivering products or services. In this study, the method used for data collection was a questionnaire method for patients and health service users. The method used in sampling was the simple random sampling method, which is a sampling method that provides equal opportunities for each element (member) of the population to be selected as a sample member. The sample in this study amounted to 98 patients or health service users in April 2020. Based on the results of the respondent's data using the arithmetic mean method, the variable or service message quality indicator showed results above 3.41 which were in the (good) category. With the results of this data processing, it can be said that the average patient is satisfied with the quality of service messages at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. So it can be concluded that the quality of service messages is going well, because it is in accordance with its purpose, namely to provide information through health services or services to patients or the public in order to understand and know about health services. From the research that has been done, the authors suggest that hospitals improve and maximize patient care carried out by doctors, midwives, and medical personnel and install and provide prices / rates for health services that are more affordable to suit the patient's wishes and needs.

Keywords: Assessment, Service Messages, Service.

