ABSTRAK

"PERANAN *FRONTLINER'S* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MATA CICENDO BANDUNG"

Oleh :
Tri Lucyanti Sinurat
NIM. 41806116

Penelitian ini di bawah Pembimbing :
Drs Manap Solihat ., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Sehingga untuk menjawab masalah diatas, peneliti menganalisa peranan dari pelayanan, perilaku dan pengetahuan personal *Frontliner*.

Tipe penelitian adalah kualitatif, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Informan penelitian ini adalah staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Data dikumpulkan melalui wawancara, studi pustaka dan observasi.

Hasil penelitian menunjukan, dari hal pelayanan yang dilakukan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung adalah pelayanan yang unggul/ prima (*service of exellence*). Dalam hal ini para staff *Frontliner* masing-masing Instalasi berusaha untuk melayani setiap kebutuhan pasien, dengan mengedepankan kecepatan pelayanan (*responsiveness*) atau daya tanggap, ketepatan dalam memberikan informasi dan kehandalan (*reliability*) atau kemampuan memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Perilaku yang ditunjukkan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yaitu perilaku atau sikap ramah dan terbuka dalam memenuhi kebutuhan pasien dan selalu mengedepankan sikap 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Dalam memberikan pelayanan, *Frontliner* harus memiliki pengetahuan personal yang luas mengenai kesehatan mata sehingga memudahkan *Frontliner* dalam memberikan informasi dan menjawab setiap pertanyaan dari pasien rawat inap.

Kesimpulan Penelitian memperlihatkan bahwa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu pelayanan unggul/prima (*service excellence*), perilaku *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu dengan menunjukkan sikap 5 S (salam, senyum, sapa, sopan dan santun) dan menerapkan sikap yang ramah, pengetahuan personal staff *Frontliner* mampu memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu memberikan pelayanan yang prima/unggul (*service of excellence*) kepada semua pasien rawat inap dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan menanggapi setiap keluhan pasien dengan sikap ramah dan terbuka.

Saran yang disampaikan pada penelitian ini adalah agar dilakukan *survey* tentang kepuasan pasien secara kontinue oleh *Frontliner* di masing-masing Instalasi, Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga Rumah Sakit Mata Cicendo dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.