ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung. Konteks penelitian yang diangkat oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang. Peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut karena banyaknya masyarakat Kabupaten Bandung khususnya yang merasa tidak puas dan nyaman dengan pelayanan yang disediakan oleh pihak RSUD Soreang ini. Selain itu, biaya yang relatif tinggi juga menjadi salah satu penyebab banyaknya masyarakat enggan melakukan pengobatan di RSUD tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tujuan untuk menemukan deskripsi general dan universal, yang berlaku pada sejumlah variasi, situasi dan kondisi. Selain itu, pendekatan ini juga diterjemahkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, informan dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh benarbenar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Adapun tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari, tahapan pra-lapangan dan pekerjaan lapangan. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan pengamatan, triangulasi, selanjutnya teknik analisis data yang dilakukan melalui analisis data kualitatif yaitu dengan proses menemukan dan menyusun data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, memilah milah dan memilih data sesuai dengan focus penelitian, sebagaimana Creswell (2007), Rossman dan Rallis (1998) dalam buku Creswell yang berjudul Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Masyarakat mengeluhkan sikap pegawai pelayanan administrasi pasien rawat inap yang tidak menentu ataupun labil, proses pelayananan adminitrasi yang bisa menghabiskan waktu selama berjam-jam (lambat), tidak adanya petunjuk dan penjelasan SOP mengenai pelayanan administrasi disekitar RSUD, tarif biaya ataupun keuangan yang relatif mahal dan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi rawat inap yang seadanya serta adanya diskriminasi status sosial pasien. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang secara umum belum efektif. Hal ini dikarenakan masih banyaknya permasalahan, hambatan, dan keluhan khususnya dalam proses pelayanan administrasi pasien rawat inap di RSUD Soreang, Kabupaten Bandung yang harus diperbaiki. xii

ABSTRACT This study aims to determine the Quality of Administration Services Inpatient Hospital Regional General Hospital (RSUD) Soreang, Bandung regency. Context the research that was appointed by the researcher on Quality of Administration Service of Inpatient Hospital of Soreang District General Hospital (RSUD). Researchers are interested to examine it because the many people of Bandung Regency, especially those who are not satisfied and comfortable with services provided by the Soreang RSUD this. In addition, the relatively high cost is also one cause of the many people are reluctant to conduct treatment in hospitals. The method used in this study is a qualitative method with the aim of finding general and universal descriptions, applicable to a number of variations, situations and conditions. In addition, this approach is also translated as a problem-solving procedure that is investigated by describing or describing the state of the subject or research object (person, institution, community, etc.) at present based on apparent facts. Data collection techniques through literature study and field study consisting of observations, interviews, informants and documentation so that the data obtained is accurate in accordance with the needs of researchers. The research stages that researchers do consists of, pre-field stages and field work. While the technique of data validity using observation, triangulation, then data analysis technique done through qualitative data analysis that is by process of finding and compiling data obtained from observation and interview, sorting out milah and selecting data according to research focus, as Creswell (2007), Rossman and Rallis (1998) in Creswell's book Research Design Qualitative Approach, Quantitative and Mixed. The community complained about the attitude of the administrative staff of the inpatient patient who is unstable or unstable, the administrative service process that can spend for hours (slow), lack of guidance and explanation SOP about administration services around the RSUD, tariffs or finances are relatively expensive and not in accordance with the services provided, facilities and infrastructure supporting the services of inpatient hospital administration and the existence of discrimination of social status of the patient. The results showed that the Quality of Inpatient Administration Service of the Soreang District General Hospital (RSUD) generally has not been effective. This is because there are still many problems, obstacles, and complaints, especially in the process of inpatient administration services in hospitals Soreang, Bandung regency that must be repaired. xiii

RINGKESAN Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun ngebrehkeun kaayaan Kualitas Pangladen Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang,Kabupaten Bandung. Konteks panalungtikan anu diangkat ku peneliti ngeunaan Kualitas Pangladen Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang. Peneliti kabetot nalungtik perkawis ngenaan hal eta, kusabab lobana balarea Kabupaten Bandung hususna anu rumaos henteu sugema sarta merenah kalawan pangladen anu disadiakeun ku pihak RSUD Soreang ieu. Sajaba ti eta, waragad anu relatif luhur oge barobah kaayaan salah sahiji cukang lantaran lobana balarea hoream ngalakukeun pengobatan di RSUD kasebat. Padika anu dipake dina panalungtikan ieu teh padika kualitatif kalawan miboga tujuan pikeun menangkeun deskripsi balarea sarta universal, anu lumangsung dina sajumlah variasi sarta kaayaan. Sajaba ti eta, padekeutan ieu oge ditarjamahkeun minangka prosedur ngebrehkeun masalah anu ditalungtik kalawan ngagambarkeun atawa ngagambarkeun kaayaan subyek atawa obyek panalungtikan (hiji jalma, lembaga, balarea, sarta nu lainna) dina wanci ayeuna dumasar fakta-fakta anu kasampak. Teknik ngumpulkeun data ngaliwatan studi kapustakaan sarta studi lapang anu diwangun ti observasi, wawancara, informan sarta dokumentasi ku kituna data anu ditampa leres-leres taliti luyu kalawan kaperluan peneliti. Sedengkeun babak-babak panalungtikan anu peneliti pigawe diwangun ti tahapan saacan ka lapangan nepi ka pagawean dilapangan. Sedengkeun teknik keabsahan data ngagunakeun paniten, triangulasi nu diteruskeun ku teknik analisis data anu dipigawe ngaliwatan analisis data kualitatif yaktos kalawan proses mendak sarta nyusun data anu ditampa ti observasi sarta wawancara,memilah milah sarta milih data luyu kalawan focus panalungtikan, sakumaha Creswell (2007), Rossman sarta Rallis (1998) dina buku Creswell anu dijudulan Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif sarta Mixed. Balarea ngeluhkeun daweung pagawe pangladen administrasi pasien rawat endong anu henteu tangtu atanapi labil, proses pangladen adminitrasi anu tiasa meakkeun wanci salila (alon), lia ti eta kaayaan pitunjuk sarta wawaran SOP ngeunaan pangladen administrasi disekitar RSUD, tarif waragad atanapi kaduitan anu lumayan mahal sarta henteu luyu kalawan pangladen anu dibikeun,sarana tur prasarana penunjang pangladen administrasi rawat endong anu saaya-aya sarta kitu kaayaan diskriminasi status sosial pasien. Numutkeun panalungtikan nu dipalire ku panaliti yen Kualitas Pangladen Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang sacara umum tacan efektif. Perkawis ieu disababkeun lobana keneh masalah,tahanan,sarta kahuman deuar hususna dina proses pangladen administrasi pasien rawat endong di RSUD Soreang,Kabupaten Bandung anu kedah dibenerkeun.