

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Masohi sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama di wilayahnya, telah terdapat teknologi terapi panas *Microwave Diathermy* dan *Infrared* dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk memberikan alternatif pengobatan yang efektif dan nyaman bagi pelanggan, terutama mereka yang mengalami kondisi nyeri kronis atau memerlukan rehabilitasi fisik, yang Dimana pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penggunaan terapi panas seperti *Microwave diathermy* (MWD) dan *Infrared* (IR) di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi telah berjalan namun masih ada tantangan dan masalah yang mungkin dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penggunaan alat MWD dan IR di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi. Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi aspek yang memengaruhi kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap alat MWD dan IR masing-masing adalah 65,79% dan 65,39%, yang menunjukkan kategori puas. Efektivitas, kenyamanan, dan interaksi dengan tenaga medis ditemukan sebagai aspek utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan persentase berkisar antara 36% hingga 72%. data pengguna atau user adalah $0,633 > 0,05$ maka dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara Tingkat kepuasan pengguna alat terapi MWD dan pengguna alat terapi IR. Untuk meningkatkan kualitas layanan terapi panas, rekomendasi mencakup perlunya peralatan terapi tambahan dan kepatuhan terhadap parameter tertentu. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terapi panas di Rumah Sakit Umum Daerah Masohi.

Kata kunci ; *Microwave diathermy*, *Infrared*, Kepuasan Pelanggan, Efektivitas, Deskriptif Kuantitatif

ABSTRACT

Masohi Regional General Hospital, one of the leading medical institutions in the region, is improving the quality of medical care by utilizing microwave diathermy and infrared thermotherapy technologies. The use of this technology aims to provide an effective and comfortable alternative treatment, especially for those suffering from chronic pain and those in need of physical rehabilitation, and the services offered aim to achieve customer satisfaction in complete personalized health services. The use of heat therapy such as microwave diathermy (MWD) and infrared (IR) in Masohi Regional General Hospital is ongoing but challenges and problems may still be encountered. This study aims to determine customer satisfaction with the use of MWD and IR devices in Masohi Regional General Hospital. The quantitative description method with a survey approach is used to evaluate the level of customer satisfaction and identify aspects that affect satisfaction. The results show that the overall level of customer satisfaction with MWD and IR devices is 65.79 % and 65.39 %, respectively, indicating a satisfactory category. Efficiency, comfort, and interactions with medical staff have been proved to be the main aspects that affect customer satisfaction, and the percentage is 36 % to 72 %. The user data is $0.633 > 0.05$, and you can conclude that there is no significant difference between users in the MWD therapy device and the user of the IR therapy device. To improve the quality of thermotherapy services, recommendations include the need for additional therapeutic equipment and adherence to certain parameters. These findings provide valuable information to health care providers to improve customer satisfaction and the quality of thermotherapy services at Masohi Regional General Hospital.

Keywords; Microwave diatherm, Infrared, Patient Satisfaction, Effectiveness, Quantitative Description