

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah desain tata letak dan kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh RS Kanker Dharmais sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini berlatar belakang dari keluhan pelanggan berkaitan dengan alur pelayanan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan. Keluhan pelanggan berkaitan dengan alur pelayanan disebabkan oleh desain tata letak yang mempengaruhi alur pelayanan pasien rawat jalan sejak pasien masuk hingga selesai mendapatkan layanan. Keluhan terhadap kualitas pelayanan antara lain adalah ketepatan pelayanan, kompetensi tenaga medis dan non medis, jam mulai pelayanan, keramahan dan aspek fisik peralatan.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RS Kanker Dharmais Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis gap dan analisis kuadran diagram kartesius. Alat yang digunakan adalah kuesioner yang penyebarannya dilakukan dengan metode *cross sectional* dan cara pengambilan sampelnya dengan *non probability sampling*. Populasi diambil dari data pengunjung pasien baru rawat jalan tahun 2009 sebesar 8859 pengunjung selama 11 bulan, sehingga rata-rata adalah 806 orang per bulan. Dengan rumus Slovin menggunakan kelonggaran ketidaktelitian pengambilan sampel (e) sebesar 10% diperoleh ukuran sampel sebanyak 90 orang. Namun pada penelitian ini diambil sampel sebesar 120 sampel, lebih besar dari 90 kuesioner yang disyaratkan. Variabel terikat penelitian ini adalah persepsi tentang kepuasan pasien dan variabel bebasnya adalah desain tata letak dan kualitas pelayanan. Sub variabel pada variabel bebas desain tata letak adalah alur pelayanan, tata letak dan jarak antar titik layanan, ukuran dan desain ruang, waktu tunggu tiap tahapan layanan. Sub variabel pada variabel bebas kualitas pelayanan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian ini adalah desain tata letak dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Kanker Dharmais telah sesuai dengan harapan pasiennya. Variabel desain tata letak yang perlu ditingkatkan adalah variabel alur pelayanan dan waktu tunggu, dan variabel kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Variabel yang perlu ditingkatkan tersebut berada pada kategori kurang dan cukup berdasarkan nilai standar tingkat pelayanan yang ditetapkan oleh pengelola RS Kanker Dharmais. Manajemen perlu melakukan perbaikan pada proses pembayaran yang menghambat konsumen untuk mendapatkan layanan. Proses pembayaran tersebut adalah pembayaran jasa sebelum pasien mendapatkan pelayanan konsultasi medis dan antrian ganda untuk pengambilan obat di apotek yang pembayarannya dilakukan di kasir atau loket bank. Peneliti menyarankan agar pasien dapat menerima layanan konsultasi medis langsung dan pembayarannya dilakukan pada akhir tahap pelayanan bersamaan dengan pembayaran jasa dan pengambilan obat di apotek. Rumah sakit juga perlu menginformasikan posisi antrian pada tiap tahap antrian, sehingga persepsi konsumen terhadap menunggu menjadi positif karena mengetahui posisi antriannya dan dapat memprediksi berapa lama lagi akan mendapatkan layanan. Perbaikan lain adalah prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan jam pelayanan yang dimulai tepat waktu seperti yang diperjanjikan.

Kata kunci: desain tata letak, servqual, kepuasan pasien.

ABSTRACT

This research measure perception of patient satisfaction in the term of layout design and service quality in outpatient department, Dharmais Cancer Hospital, Jakarta. This measuring patient satisfaction is based on complain from customer due to outpatient flow and service quality at outpatient departement. Customer's complain related to outpatient flow is caused by layout design which influence to outpatient services flow from the beginning until the end of services. Customer's complain related to service quality are operation time, competences of medical and non medical staff, the hospitality and phisical appearance of equipment.

Gap analysis and cartesius quadrant analysis are the method to analys this research. Instrument for this research is questionnaire and its collectibility by cross sectional method. Non probability sampling is method to take the sample from population. Population data were taken from a new outpatient visitors in 2009 amounted to 8859 visitors during the 11 months, so the average is 806 people per month. By using the Slovin formula, clearances sampling inaccuracy (e) equal to 10% obtained sample size of 90 persons. However, in this study of 120 samples were taken, more than 90 questionnaires required. Dependent variable is the perception of patient satisfaction and the independent variables are the layout design and service quality. Sub variables on the dependent variable of layout design are outpatient services flow, layout and distance between point of services, size and design space, waiting time for each stage of service. Sub variables on the dependent variable service quality are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of this research are the layout design and services quality provided by Dharmais Cancer Hospital has been in accordance with the expectations of his patients. Layout design variables that need to be improved are variable the services flow and waiting time, and variables that need to be improved from quality of service are variable reliability, responsiveness, and assurance. Variables that need to be upgrade are located in the poor category and are based on the value of service level standards set by the manager Dharmais Cancer Hospital. Management needs to make improvements in the payment process that prevents the consumer to get services. The process of payment is a payment services before patients get medical consultation services and for making a double queue at a pharmacy which are collected at the cashier or bank counter. Researchers suggest that patients can receive immediate medical consultation services and the payment made at the end of the stage along with the payment of service fees and taking drugs at a pharmacy. Hospitals also need to give information of queue position at each stage of the queue, so that the consumer perception of waiting is positive because they know the position of queue and can predict how much time to get the service. Another improvement is in the service of a more simple procedure and hours of service that started on time as promised.

Key words: layout design, servqual, patient satisfaction.