

INTISARI

Data kunjungan rawat jalan di poliklinik bedah RS Restu Ibu masih rendah jika dibandingkan dengan poliklinik lain, hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengapa demikian. Kunjungan yang rendah bisa terjadi karena persepsi masyarakat yang rendah.

Tujuan penelitian diarahkan pada analisis persepsi kualitas pelayanan di RSRI, yang dibedakan persepsi kualitas pelayanan medik (poliklinik penyakit dalam, kandungan, anak dan bedah umum) dan non-medik (rekam medik, farmasi dan kasir), penelitian akan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Metode penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional survey*, sampel diambil dengan *convenience sampling method* dengan rumus Lameshow, alat ukur berupa kuesioner yang diadopsi dari instrumen SERVQUAL (Parasuraman *et al* 1988). Analisis data menggunakan One Way Anova

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di poliklinik bedah umum, Kebidanan dan kandungan, Anak dan Penyakit dalam RS Restu Ibu Balikpapan yang terendah adalah pada dimensi *reliability* dan *assurance*. Persepsi *reliability* pasien poliklinik terhadap pelayanan medik adalah kurang layaknya tarif dokter dan persepsi *assurance* pasien poliklinik terhadap pelayanan medik adalah perawat kurang trampil dan kurang ramah pada saat memberikan pelayanan. Persepsi *reliability* pasien poliklinik terhadap pelayanan non-medik adalah kurang jelasnya petugas kasir dalam memberikan kejelasan prosedur pelayanan dan persepsi *assurance* pasien poliklinik terhadap pelayanan non-medik adalah ketepatan perhitungan oleh petugas kasir. Persepsi pasien setia terhadap kualitas pelayanan rumahsakit terendah terletak pada dimensi *assurance* dimana pada pelayanan medik perawat kurang trampil, dan pada pelayanan non-medik kurang ramah pada saat memberikan pelayanan dan pada pelayanan kurang tepatnya perhitungan oleh petugas kasir, Persepsi pasien tidak setia terhadap kualitas pelayanan rumah sakit terendah adalah dimensi *responsiveness* dimana pada pelayanan medik perawat kurang mampu dalam menyelesaikan keluhan pasien dan petugas farmasi yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Saran pihak manajemen perlu memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan, peningkatan pengetahuan dan ketrampilan seluruh pekerja rumah sakit sesuai dengan profesi masing-masing serta memenuhi kesejahteraan karyawan, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, persepsi pasien, rawat jalan

ABSTRACT

Background: Data of outpatient visit in surgery polyclinic Restu Ibu hospital is still low compared to other polyclinic. Due to that motivate researcher to obtain this study. Low visit is happen because of low perception of society.

Objectives: The study aimed to analyze service quality perception in Restu Ibu hospital, that differentiate medical service quality perception (polyclinic of intern disease, obstetric, pediatric, and general surgery) and non medical (medical record, pharmacy, and cashier), covered reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible dimensions.

Methods: The study used analytic descriptive with cross sectional survey design. Sample was obtained using convenience sampling method with Lameshow formula. The tool of study was questionnaire that adopted from servqual instrument (Parasuraman et al, 1988). Data were analyzed using one way anova.

Results: The result of the study showed that the lowest patient's perception toward service quality in surgery, obstetric and gynecology, pediatric, and internal disease polyclinic in Restu Ibu hospital Balikpapan was on reliability and assurance dimensions. Reliability perception of polyclinic patients toward medical service was on doctor's unsuitable tariff. Assurance perception of polyclinic's patients toward medical service was on unskilled and unfriendly nurses in handling patients. Reliability perception of polyclinic patients toward non medical service was unclear cashier in explaining service procedure. Assurance perception of polyclinic patients toward non medical service was accuracy accumulation by cashier. The lowest perception of loyalty patients toward hospital service quality was responsiveness dimension in which on medical service, nurse was not capable in handling patient's complaint and pharmacist was not fast in providing services.

Suggestions: Management needs to observe things correlate with knowledge and skills improvement of all staffs in hospital as their own professions and fulfill staffs' prosperity so that they can increase their service quality.

Keywords: service quality, patients' perception, and outpatient