

Nama : Murti Amaliya Sari Utami
NIM : 17134620021
D3 Perekam dan Informasi Kesehatan
STIKes Ngudia Husada Madura

Dosen Pembimbing :
Ulva Noviana, S.Kep.,Ns., M.Kep
NIDN. 0716118102

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT
UMUM ANNA MEDIKA MADURA**

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura dilakukan survei pada pasien, masih terdapat pasien yang merasa kurang puas pada saat pelayanan rawat jalan dengan sampel 5 orang diperoleh hasil 3 pasien yang kurang puas dan 2 pasien merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan pasien di unit rawat jalan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah 2259 pasien. Dilakukan penghitungan Sampel dengan rumus slovin sebanyak 25 pasien. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *Sampling Sistematis*. Hasil pengumpulan datanya dengan menggunakan kuisioner. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif yaitu menggambarkan kualitas pelayanan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* yaitu sebesar 64.1% berada pada kategori cukup baik. Kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* yaitu sebesar 74% berada pada kategori cukup baik, kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveneess* yaitu sebesar 68.8% berada pada kategori cukup baik. Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* yaitu sebesar 75.8% berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* yaitu sebesar 69.8% berada pada kategori cukup baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien rawat jalan termasuk kategori cukup baik.

Bagi Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan juga meningkatkan kenyamanan pasien dengan fasilitas yang memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lima Dimensi, Pelayanan Rawat Jalan.