

ANALISIS MUTU PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SURABAYA MEDICAL SERVICE

Rafita Normalinda

ABSTRAK

Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat perlu dipertimbangkannya mutu pelayanan agar mendapatkan penilaian baik dari pengguna jasa, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pasien atau pengguna jasa, yang dimana dapat dilakukan dengan cara melalui peningkatan dalam pelayanan Rumah Sakit. Untuk itu perlu adanya pengukuran mengenai mutu pelayanan, berdasarkan hasil observasi yang di peroleh peneliti dapat diketahui data kunjungan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan, pada tahun 2019 sebesar 5411 pasien, tahun 2020 sebesar 3846 pasien dan tahun 2021 sebesar 3767 pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada bulan April – Juni 2022, menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden 75 pasien. Metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada pasien. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian mengenai mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan didapati bahwa pada dimensi *tangibles* sudah baik dengan rata – rata sebesar 3,9, dimensi *reliability* dengan rata – rata sebesar 4, dimensi *responsive* dengan rata – rata sebesar 3,1, dimensi *assurance* dengan rata – rata sebesar 4,2, dan dimensi *empathy* dengan rata – rata sebesar 3,5. Kesimpulan berdasarkan hasil identifikasi mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Surabaya Medical Service sudah cenderung baik, namun pada salah satu indikator pada setiap dimensi masih perlu di tingkatkan dalam pemberian pelayanan agar mendapatkan penilaian baik dari pasien.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Instalasi Rawat Jalan, Rumah Sakit