

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien dapat dinilai dari efektivitas pelayanan itu sendiri, efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bermutu. Hasil dari baiknya kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi dan harapan pasien tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya berdasarkan metode SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* deksriptif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang berobat rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner SERVQUAL berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*. Analisis data univariat dilakukan dengan melihat gambaran persepsi dan harapan menggunakan metode SERVQUAL dan untuk melihat prioritas perbaikan kualitas pelayanan puskesmas menggunakan diagram kartesius. Teknik yang digunakan adalah analisis gap dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang diterima pasien. Hasil penelitian ini diperoleh skor SERVQUAL pada dimensi *Tangible* memiliki nilai gap sebesar (-0,1), *Reliability* gap sebesar (-0,3), *Responsiveness* gap sebesar (-0,3), *Empathy* gap sebesar (-0,6), dan *Assurance* gap sebesar (-0,2). Kesimpulan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas rawat jalan perlu ditingkatkan lagi dilihat dari hasil gap yang didapat negatif. Sementara dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan adalah *empathy*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Petugas Rawat Jalan, Puskesmas , SERVQUAL

ABSTRACT

Outpatient services for patients can be assessed from the effectiveness of the service itself, the effectiveness of this service is related to the quality of service quality. Good service quality is the result of a comparison between expectations and actual service received by customers. The purpose of this study was to describe the patient's perceptions and expectations of the quality of outpatient services at the Pekayon Jaya Health Center based on the SERVQUAL method. The research conducted was a quantitative study with a cross-sectional descriptive approach. The population in the study were all outpatients, with a total sample of 97 respondents. The sampling technique used purposive sampling method. Data collection was carried out by filling out the SERVQUAL questionnaire based on the five dimensions of quality, namely tangible, reliability, responsiveness, empathy and assurance. Univariate data analysis was carried out by looking at perceptions and expectations using the SERVQUAL method and looking at priorities for improving the quality of puskesmas services using a Cartesian diagram. The technique used is gap analysis by comparing the expectations and reality received by the patient. The results of this study obtained SERVQUAL scores on the Tangible dimension with gap values (-0.1), Reliability gap (-0.3), Responsiveness gap (-0.3), Empathy gap (-0.6), and Assurance gap of (-0,2). The conclusion in this study is that the quality of outpatient services needs to be further improved in terms of the negative gap results. Meanwhile, the dimension that should be prioritized for improvement is empathy.

Keyword : Health Center, Outpatient, SERVQUAL, Service Quality