

ABSTRAK

Bericara mengenai kualitas merupakan proses yang tiada akhir, maka untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan perubahan internal dari organisasi dan keterlibatan dari masyarakat sebagai konsumen. Tidak kalah pentingnya indikator dari kualitas pemberi pelayanan publik adalah peran masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Peran masyarakat dalam transaksi layanan publik terletak pada kemampuannya dalam menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan, serta penilaian dan kepuasannya terhadap layanan dan jasa publik. RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang melaksankan pelayanan kesehatan rawat jalan kepada masyarakat mau tidak mau harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Dalam menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan digunakan model *ServQual* yang dikembangkan Parasuraman dan Berry yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Genteng Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai tambahan wawasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi pada tanggal 16 November – 11 Desember 2015. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 60 orang dengan distribusi masing-masing poliklinik yang diteliti sejumlah 20 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Poliklinik yang diteliti adalah Poliklinik Penyakit Dalam, Radiologi dan Rawat Darurat. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik kuisioner digunakan untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis *ServQual* yaitu dengan menghitung skor *ServQual* dari harapan dan persepsi responden.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi dikategorikan tidak baik yaitu dengan skor *ServQual* -2,2 (negatif) yang berarti skor harapan melampaui persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh responden. Untuk itu disarankan pada pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya pada rawat jalan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; *Service Quality*

ABSTRACT

Talking about quality is a never-ending process, in order to realize the high quality of service required internal changes of organization and involvement of the public as consumers. No less important indicator of the quality of public service providers is the role of communities as users of public services. Community's role in the transaction of public services lies in its ability to show the will, demands, expectations, and assessment and satisfaction with services and public services. Tile Hospital Banyuwangi as a public service institution that implements an outpatient health services to the public would not want to provide a quality service to increase patient satisfaction. In describing the quality of health services used models developed ServQual Parasuraman and Berry consisting of five dimensions of service quality, namely: tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy). This study aims to determine the level of quality of outpatient health services in Tile Banyuwangi. Results of this study are expected to be beneficial to all parties as an additional insight regarding the quality of health care in hospital outpatient.

This study was carried out in hospitals tiles Banyuwangi on 16 November to 11 December 2015. The approach used in this research is quantitative descriptive. While the samples taken in this study of 60 people with the distribution of each clinic are examined some 20 people using purposive sampling technique. Polyclinic studied were Polyclinic Internal Medicine, Radiology and Emergency Room. Data collection is a questionnaire, observation, interview, literature study and documentation. Questionnaire technique used to obtain data on respondents' expectations and perceptions of the quality of health care in hospital outpatient Tile Banyuwangi. Analysis of the data used is ServQual analysis by calculating a score ServQual of expectations and perceptions of respondents.

From this study we concluded that health care in hospital outpatient Tile Banyuwangi district is considered not good with a score ServQual -2,2 (negative) the mean scores exceed expectations perception or reality that is perceived by the respondents. It is recommended to the hospital to improve health services, especially in an outpatient in a tangible dimension (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy).

Keywords: *Quality of Service; Service Quality*