

**Research Article**

**What are the Dimensions of Service Quality that Can Increase the Number of Patients Peristi RSI Unisma Malang?**

**Apa Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dapat Meningkatkan Jumlah Pasien Peristi RSI Unisma Malang?**

Dwi Ratna S<sup>1</sup>, Kurnia Widyaningrum<sup>2</sup>, Tri Wahyu S<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

<sup>2</sup>Department of public health sciences Faculty of Medicine Universitas Brawijaya Malang

<sup>3</sup>RSI Unisma Hospital Malang

**ABSTRACT**

Hospitals as health services are required to provide quality services to meet the expectations of the community. Decrease in the number of Peristi RSI patients Unisma Malang total of 119 patients on June 2019 and 2019 BOR value too low at 15.1%-46.8% is still way below the standard (60-85%) indicates that patient visits at Peristi it is still low. Low patient visits are associated with satisfaction with quality services. This study aims to determine the dimensions of service quality that affect the increase in the number of patients with Peristi. This study used a descriptive design and was in the form of a survey on Gynecologist and hospitalized patients at the Peristi unit for 3 months. The sample in this study as many as 139 respondents in the clinic and 18 respondents inpatient Peristi using accidental sampling method. Collecting data using questionnaires based on dimensions of service quality and plus interviews semi-structured. The results showed some statements respondent related quality hospital services include: dissatisfaction groove on an outpatient especially polypoli contains judged not according to what was promised, patient waiting times are too long, lack of response of the officer in response to complaints or provide information to patients, as well as facilities in the reception area less representative and less comprehensive equipment for support services. Therefore, the hospital is expected to provide quality service and excellent service to increase patient satisfaction with health services so that it has an impact on increasing the number of patient visits to the Hospital Unit.

**Keywords:** Dimensions, increase of patients, quality of service

**ABSTRAK**

Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat. Penurunan jumlah pasien Peristi RSI Unisma Malang sebanyak 119 pasien pada Juni 2019 dan nilai BOR pada tahun 2019 juga rendah yaitu 15,1%-46,8% masih jauh dibawah standar (60-85%) menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada Peristi masih rendah. Kunjungan pasien yang rendah berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan yang berkualitas. Studi ini bertujuan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pasien Peristi. Studi ini menggunakan desain deskriptif dan berbentuk survei pada pasien Poli Kandungan dan pasien rawat inap di unit Peristi selama 3 bulan. Sampel dalam studi ini sebanyak 139 responden pada poli Kandungan dan 18 responden di rawat inap Peristi dengan menggunakan metode accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan ditambah wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan beberapa pernyataan responden terkait kualitas pelayanan rumah sakit antara lain: ketidakpuasan alur pada rawat jalan terutama poli kandungan yang dinilai tidak sesuai dengan yang dijanjikan, waktu tunggu pasien terlalu lama, kurang tanggapnya petugas dalam menanggapi keluhan maupun memberikan informasi ke pasien, serta sarana prasarana di ruang tunggu kurang representatif dan kurang memiliki peralatan yang lengkap untuk menunjang pelayanannya. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan berkualitas dan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien ke Unit Peristi.

**Kata Kunci:** Dimensi, kualitas pelayanan, peningkatan jumlah pasien

Correspondence: Dwi Ratna S. Hospital Management Study Program Faculty of Medicine Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang  
Tel. 08113669989 Email: aikdwi29@gmail.com