

ABSTRAK

Penilaian kualitas pelayanan kesehatan di Poli KIA Hamil sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan data kunjungan Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah selama tahun 2009-2011 diketahui bahwa terjadi penurunan kunjungan dan tidak tercapainya target kunjungan pasien sesuai dengan target yang ditetapkan oleh rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan menurut “*Model Brady And Cronin*” dengan tingkat kepuasan pelanggan (pasien).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian adalah 70 responden yang melakukan kunjungan minimal 2 kali. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Beberapa variabel dalam penelitian ini adalah karakteristik pasien (umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan pendapatan keluarga), jumlah petugas, sarana prasarana, prosedur alur pelayanan, kualitas interaksi (keahlian dan perilaku), kualitas lingkungan fisik (*ambient condition*, desain fasilitas dan faktor sosial) dan kualitas hasil (waktu tunggu dan valensi/hasil kerja) dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di posisi cukup baik dan analisis menggunakan jendela pelanggan, variabel yang berada di Kuadran I (prosedur alur pelayanan), Kuadran II (kebersihan ruang periksa, keterampilan bidan periksa tekanan darah, rahim dan pemberian suntikan TT lengkap, keramahan bidan, suasana tenang dan nyaman, kerapian ruangan, kepadatan pasien, waktu tunggu loket dan pengalaman pasien), Kuadran III (suasana yang tidak bising) dan Kuadran IV (kebersihan ruang tunggu, perhatian dan kecepatan bidan, waktu tunggu di pelayanan poli dan kesan pasien). Saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Poli KIA Hamil Rumah sakit Muhammadiyah Surabaya, antara lain yaitu tambahan petugas medis dan adanya *service excellence*.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Penilaian *Model Brady and Cronin*, *Antenatal Care*