

ABSTRACT

General polyclinic represents one of the outpatient units at Al-Irsyad Hospital Surabaya. The data in 2003-2005 indicate a decrease in patient visit or occupancy rate of 8.29%.

The objective of this research is to identify consumer behavior in the general polyclinic at the relevant hospital. This is a cross-sectional study. The respondents are composed of the polyclinic patients. Total respondents include 85 subjects drawn using *random sampling assignment*. The data are collected by questionnaire.

The results show that firstly patients have ever used health service in another hospital and undergo inconvenient experience. Second, they admit Al-Irsyad hospital for treatment through their relatives' referral. Third, the patients' perception of the hospital show that treatment costs at Al-Irsyad Hospital is low and they would go through prompt recovery. Fourth, in associated with the need recognizing process, only few patients visit the general polyclinic directly for treatment. Fifth, prior to visiting the hospital for obtaining treatment, the patients actively search for information and they decide to take treatment in the hospital because of the near distance. Sixth, the patients also make a comparison of the Al-Irsyad Hospital's service with other similar service given in another hospital. Seventh, the final decision to purchase health service in the general polyclinic of Al-Irsyad Hospital is based on the near distance. Eighth, with respect to quality (RATER) dimension, then *Assurance*, *Empathy* and *Responsiveness* aspects must be enhanced further. Ninth, the majority of patients are willing to use health service again in the hospital and recommend other people to take treatment in the Al-Irsyad Hospital.

Suggestions are given as below. First, the hospital should give more times for patient consultation. Second, the hospital should boost the service quality by improving *Assurance*, *Empathy* and *Responsiveness* aspects. Third, the hospital should carry out the consumer satisfaction management by establishing complaint-and-suggestion conveying system through suggestion box, window shopping, contacting the former patients who stop visiting the hospital or switching to another hospital. Finally, the hospital should undertake a survey of consumer satisfaction on either periodic or accidental base.

Key words: consumer behavior, service quality, outpatient

ABSTRAK

Poli umum merupakan salah satu bagian dari poli rawat jalan di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Berdasarkan data tahun 2003 sampai 2005, menunjukkan penurunan jumlah kunjungan pasien sebesar 8,29%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku konsumen pada pasien poli umum di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Penelitian ini merupakan studi *cross sectional*. Respondennya adalah pasien poli umum di Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya. Total responden berjumlah 85 orang yang diambil dengan metode *random sampling assignment*. Alat untuk mengumpulkan data adalah lembar kuisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1).pasien menyatakan pernah berobat ke pelayanan kesehatan selain Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya dan mempunyai pengalaman kurang menyenangkan 2).referensi untuk berobat ke Rumah Sakit Al-Irsyad berasal dari kerabat 3).persepsi pasien terhadap Rumah Sakit Al-Irsyad adalah tarifnya murah dan jaminan kesembuhan cepat 4).pada proses pengenalan kebutuhan hanya sebagian kecil pasien yang langsung berobat ke poli umum 5).sebelum berobat, pasien mencari aktif mencari informasi dan dasar pemilihan berobat adalah jaraknya dekat 6).pasien juga berupaya membandingkan dengan pelayanan kesehatan yang lain dan tempat yang paling banyak dibandingkan adalah poli umum rumah sakit lain 7).keputusan final untuk membeli pelayanan kesehatan di poli umum Rumah Sakit Al-Irsyad adalah karena jaraknya dekat 8).pada dimensi mutu (RATER), aspek *Assurance*, *Empathy* dan *Responsiveness* masih harus ditingkatkan lagi 9).mayoritas pasien mau menggunakan ulang poli umum Rumah Sakit Al-Irsyad dan mau menyarankan pada orang lain untuk berobat ke poli umum Rumah sakit Al-Irsyad.

Saran yang dapat diberikan: 1).memberikan kemudahan konsultasi dengan cara menyediakan waktu lebih lam untuk konsultasi 2).meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan aspek *Assurance*, *Emphty* dan *Responsiveness* 3).melakukan metode pengelolaan kepuasan pelanggan dengan cara sistem pengaduan dan saran dengan menyediakan kotak saran, belanja siluman, menghubungi kembali pasien yang telah berhenti berobat atau beralih ke pelayanan kesehatan yang lain 4).mengadakan survei kepuasan pasien secara periodik maupun insidental.

Kata kunci: perilaku konsumen, kualitas pelayanan, pasien rawat jalan