

## ABSTRAK

Jumlah dokter di Poliklinik Spesialis Bedah Saraf Unit Rawat Jalan RS Bedah Surabaya mengalami kenaikan pada tahun 2016. Namun pada tahun yang sama justru terjadi penurunan jumlah pasien yang dilayani. Hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan pelayanan di Poliklinik Spesialis Bedah Saraf Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bedah Surabaya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait pemanfaatan pelayanan di Poliklinik Spesialis Bedah Saraf Unit Rawat Jalan RS Bedah Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancang bangun *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Bedah Saraf Unit Rawat Jalan RS Bedah Surabaya. Besaran sampling dihitung berdasarkan rata-rata pasien pada tiga bulan terakhir dan menggunakan *pusporsive sampling*. Variabel yang digunakan ada tiga yaitu kualitas pelayanan (*safe, effective, patient centered, timely, efficient, equitable*), aksesibilitas (*jarak, waktu, biaya*) dan mekanisme pembayaran (langsung dan tidak langsung).

Hasil penelitian ini yaitu kategori setiap aspek tergolong cukup. Namun masih terdapat ketidakpuasan pasien yakni terkait persepsi ketepatan diagnosis dan persepsi tindakan dokter, sikap dokter dalam memberikan nasehat dan mendengarkan keluhan, keterlambatan jam buka pelayanan, lamanya waktu tunggu, adanya penundaan pelayanan, kurang jelasnya prosedur pendaftaran serta ketidakterjangkauan jarak dan biaya dalam proses pemanfaatan pelayanan di Poliklinik Spesialis Bedah Saraf RS Bedah Surabaya.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta mekanisme pembayaran tergolong kategori cukup dan masih memiliki nilai ketidakpuasan. Saran dari penelitian ini adalah perlu adanya upaya peningkatan komunikasi interpersonal dokter kepada pasien, membuka jam pelayanan tepat waktu, memberikan waktu *appointment* yang lebih tepat, melakukan perhitungan biaya pelayanan yang efisien serta bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Kata Kunci : kualitas, aksesibilitas, mekanisme pembayaran, utilisasi