

ABSTRAK

Asgar, NIM. 3504220053 Skripsi ini berjudul: “Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Ciamis”.

Pelayanan di sektor kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Dalam konteks RSUD Ciamis, pelayanan rawat jalan menjadi ujung tombak dalam memenuhi hak masyarakat atas pelayanan medis yang cepat, tepat, dan manusiawi. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan ini adalah waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang terlalu lama dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan mencerminkan rendahnya efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Ciamis, khususnya dalam kaitannya dengan waktu tunggu dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sumber data berasal dari informan seperti pasien, petugas administrasi, dan tenaga kesehatan yang terkait langsung dengan pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dialami pasien di RSUD Ciamis masih tergolong panjang dan belum sepenuhnya sesuai harapan. Meskipun terdapat aspek positif seperti keramahan petugas dan kemudahan akses informasi, namun lamanya proses antrean dari pendaftaran hingga pemeriksaan medis menjadi keluhan utama pasien. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan pembenahan sistem pelayanan, khususnya dalam manajemen antrean dan efisiensi waktu tunggu, agar kepuasan pasien dapat meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Rawat Jalan, RSUD Ciamis