

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan poli rawat jalan berdasarkan standar pelayanan rumah sakit di Rumah Sakit Mega Buana Palopo. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung tercapainya pelayanan rumah sakit yang efektif, efisien, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode **[deskriptif/analitik]**. Informan/responden dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan dan petugas kesehatan yang terlibat dalam proses pelayanan. Data diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis berdasarkan indikator standar pelayanan rumah sakit, meliputi ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, sikap dan keramahan petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, serta keamanan dan kenyamanan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan poli rawat jalan di Rumah Sakit Mega Buana Palopo secara umum baik. Beberapa aspek pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada aspek waktu tunggu, kepastian jadwal pelayanan, ketersediaan fasilitas, komunikasi petugas, atau aspek lain sesuai hasil penelitian. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui optimalisasi sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kedisiplinan serta koordinasi petugas, dan evaluasi kepuasan pasien secara berkala. Dengan demikian, penerapan standar pelayanan yang konsisten diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan poli rawat jalan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mega Buana Palopo.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan rawat jalan, standar pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien, Rumah Sakit Mega Buana Palopo.