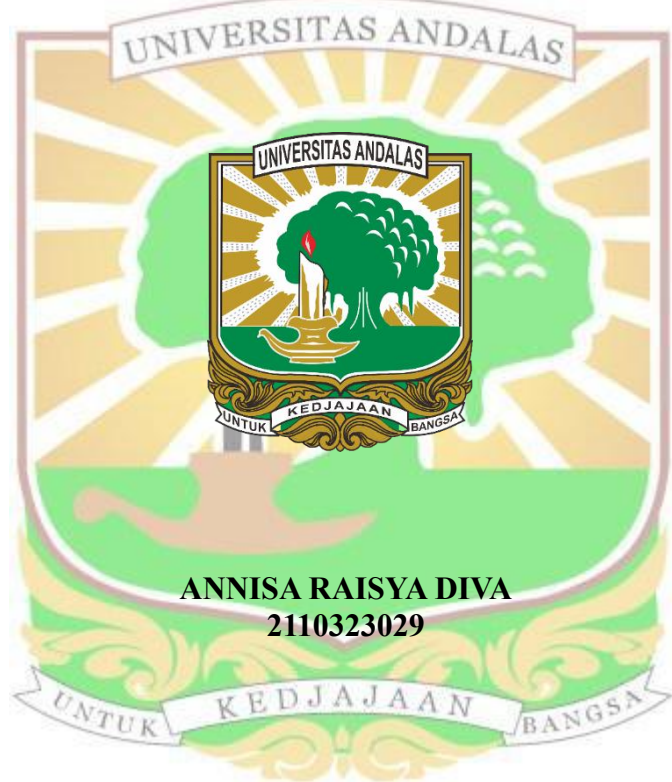


**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN DI POLI TUMBUH KEMBANG
ANAK RUMAH SAKIT X PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Psikologi**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

Service Quality Description of the Pediatric Growth and Development Clinic at X Hospital Pekanbaru

Annisa Raisya Diva¹, Tri Rahayuningsih², Lala Septiyani Sembiring², Vivi Amalia², Puji Gufron Rhodes²

1) *Psychology Study Program, Faculty of Medicine, Andalas University*

2) *Psychology Department, Faculty of Medicine, Andalas University*

annisaraisyadiva@gmail.com

ABSTRACT

Children's health services require service quality that meets parents' expectations, particularly in the Poli Tumbuh Kembang Anak, which focuses on monitoring and stimulating children's development. A mismatch between expectations and actual service experiences can lead to dissatisfaction, making service quality evaluation essential. This study aims to describe the quality of services at the Poli Tumbuh Kembang Anak of Hospital X in Pekanbaru. The research employed a quantitative method with descriptive statistical analysis. The study involved 98 parents of patients selected using an accidental sampling technique. Data were collected using the SERVQUAL scale developed by Parasuraman (1988). The scale demonstrated reliability coefficients of 0.939 for the expectation section and 0.894 for the perception section. The results showed that all service dimensions had negative gap values, indicating that the services provided did not fully meet users' expectations. Overall, the service quality exhibited a negative total gap value, suggesting a discrepancy between parents' perceptions and expectations regarding the services received.

Keyword: Poli tumbuh kembang anak, service quality, SERVQUAL model

Gambaran Kualitas Pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru

Annisa Raisya Diva¹, Tri Rahayuningsih², Lala Septiyani Sembiring², Vivi Amalia², Puji Gufron Rhodes²

1) Mahasiswa Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

2) Dosen Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

annisaraisyadiva@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan anak membutuhkan kualitas layanan yang mampu memenuhi harapan orang tua, terutama pada poli tumbuh kembang yang berfokus pada pemantauan dan stimulasi perkembangan anak. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman saat pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan, sehingga diperlukan evaluasi terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan di Poli Tumbuh Kembang Anak Rumah Sakit X Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Penelitian melibatkan 98 orang tua pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala SERVQUAL oleh Parasuraman (1988). Skala ini memiliki reliabilitas sebesar 0,939 pada bagian ekspektasi dan 0,894 pada bagian persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menunjukkan nilai *gap* total negatif, yang mengindikasikan masih adanya perbedaan antara persepsi dan ekspektasi orang tua pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, model SERVQUAL, poli tumbuh kembang anak