

## SUMMARY

# HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM RUMAH SAKIT ATMAJAYA JAKARTA DAN KEINGINAN UNTUK KEMBALI MELAKUKAN PEMERIKSAAN

Created by Ruth Armayanti

**Subject** : MUTU PELAYANAN LABORATORIUM

**Subject Alt** : MUTU PELAYANAN LABORATORIUM

**Keyword** : mutu pelayanan; laboratorium; persepsi pasien;

### Description :

Keinginan pasien untuk kembali lagi memeriksakan diri ke laboratorium sangat tergantung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh laboratorium tersebut. Laboratorium selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pasien namun tidak semua pasien merasa pelayanan yang diberikan maksimal hal ini disebabkan karena persepsi pasien yang berbeda-beda akan pengertian mutu pelayanan laboratorium tersebut.

Rumah Sakit Atma Jaya adalah salah satu bidang usaha yang berada di bawah yayasan Atma Jaya. Tujuan keberadaan Rumah sakit ini adalah untuk mendukung kegiatan belajar para calon dokter dari fakultas kedokteran Atma Jaya, selain itu juga rumah sakit ini mempunyai visi dan misi pelayanan terhadap masyarakat kurang mampu yang berada disekitar daerah Jakarta Utara.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium dengan keinginan pasien untuk kembali lagi memeriksakan diri. Metode penelitian ini adalah cross sectional dengan menggunakan kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 83 yang diambil secara random sampling. Sampel adalah pasien rawat jalan yang datang ke laboratorium rumah sakit langsung. Karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 64% dan laki-laki sebesar 36% berumur antara 20 tahun sampai 60 tahun dengan tingkat pendidikan yang beragam.

Hasil uji statistik Korelasi Pearson menunjukkan bahwa keinginan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan dapat berhubungan dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0.841$  ( $p < 0.05$ ) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara Persepsi Pasien terhadap mutu Pelayanan Laboratorium dengan Keinginan Pasien untuk Kembali Melakukan Pemeriksaan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan keinginan pasien untuk melakukan pemeriksaan kembali.

**Date Create** : 17/01/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2008 - 31 - 052

**Collection** : 2008 - 31 - 052  
**Source** : Perpustakaan Esa Unggul  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : Copyright @2014 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor