

SUMMARY

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PROSES PELAYANAN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSIA BUDI KEMULIAAN

Created by WULAN KESUMO AYU SUMARSO

Subject : HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PROSES PELAYANAN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSIA BUDI KEMULIAAN

Subject Alt : HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PROSES PELAYANAN RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSIA BUDI KEMULIAAN

Keyword : PELAYANA RAWAT JALAN; KEPUASAN PASIEN

Description :

Persepsi Pasien adalah tafsiran atau penilaian atau cara pandang masing-masing individu terhadap realita yang diterima atau dirasakan. Maka Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan adalah pandangan pasien terhadap apa yang telah didapatkannya dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan persepsi pasien tentang prosedur pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain cross sectional, uji Person Product Moment, jumlah sampel sebanyak 67 responden. Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien meliputi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurances, dan Emphaty. Dimensi Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan meliputi Pelayanan Medis dan Pelayanan Administrasi yang diukur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dan korelasi. Sebagian besar responden wanita berumur lebih dari 29 tahun, berpendidikan SLTP keatas dan sebagian besar bekerja dengan memiliki penghasilan > Rp. 1.290.000. Nilai rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien 90,18 ($\pm 1,938$) dan rata-rata Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan 49,57 ($\pm 2,369$). Hasil analisis korelasi diperoleh ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien ($r=0,337; p<0,05$). Upaya peningkatan pelayanan administrasi dan tangibility harus terus menjadi perhatian guna menambah kepuasan pasien di RSIA Budi Kemuliaan.

Date Create : 11/09/2013

Type : Text

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-200931102

Collection : 200931102

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding

permission(s), write to 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