

## 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