

SUMMARY

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SIAGA RAYA JAKARTA SELATAN

Created by RIA RIZKYANI

Subject : FAKTOR, PERSEPSI, RAWAT JALAN
Subject Alt : FACTORS, PERCEPTION, OUTPATIENT
Keyword : persepsi pasien;kualitas pelayanan;rawat jalan

Description :

Latar belakang: Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang berupa ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan yang satu dengan yang lain. RS Siaga Raya belum mempunyai informasi yang jelas mengenai karakteristik pasien pengguna jasa pelayanan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan maupun faktor-faktor apa yang berhubungan persepsi kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan. Tujuan penelitian: Mengetahui hubungan antara umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Metode penelitian: penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif Asosiatif dengan pendekatan Cross Sectional. Jumlah responden 95 orang, mereka adalah pasien yang melakukan pelayanan rawat jalan yang memiliki kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Pengambilan data dilakukan dengan berdasarkan kuesioner. Uji statistik untuk mengetahui hubungan dengan skala interval dan ordinal adalah Chi Square. Hasil penelitian: Ada hubungan antara umur dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,029$), ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,029$), ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,025$), dan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,534$). Kesimpulan: Hasil penelitian nanti akan memberikan masukan kepada manajemen untuk mengambil kebijakan. Selain itu penelitian mengenai persepsi pasien dapat digunakan untuk menampung keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya rawat jalan.

Date Create : 10/01/2017
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201231125
Collection : 201231125
Source : Undergraduate Theses of Public Health
Relation Collection Fakultas Ilmu Kesehatan
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

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