

ABSTRAK

ATHENAWATI UNANG, NIM 2000 – 01 – 004 ; *Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RS MPH Jakarta Selatan.*

(dibimbing oleh John E.H.J. FoEh)

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran penilaian kinerja RS MPH menurut KPP. Persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan RS MPH. Faktor - faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kinerja pelayanan kesehatan RS MPH. Dengan pengaruh kinerja pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan RS MPH.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Survey yang dilaksanakan di RS MPH Jakarta terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap. Data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan Statistik Diskripfif (t-Test), analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara umum lebih dari 50% pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan RS MPH Jakarta. Selanjutnya diperoleh kesimpulan bahwa faktor umur, pendidikan, jenis kelamin berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi pasien mengenai pelayanan RS MPH Jakarta.

Akhirnya uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan yang diberikan RS MPH terhadap kepuasan pasien.