

ABSTRAKSI

A. Hasan Arifin, NIM :2001-01-076. Pengaruh Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Pembina Tanah Abang Jakarta Pusat terhadap Kepuasan pasien di bawah bimbingan John E.H.J. FoEh

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pembina Tanah Abang, pengaruh kualitas pelayanan di Puskesmas Pembina Tanah Abang terhadap tingkat kepuasan pasien, serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Pembina Tanah Abang.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana dan analisis linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; pada umumnya lebih dari 50% pasien mempunyai persepsi yang baik dan merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Pembina Tanah Abang Jakarta Pusat. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya hasil regresi analisis berganda menunjukkan bahwa secara bersama-sama umur, pendidikan, pendapatan pasien, pekerjaan dan frekuensi kunjungan ke puskesmas, mempengaruhi persepsi pasien secara sangat signifikan. Namun demikian hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa hanya tiga variabel bebas yang mempengaruhi persepsi pasien yaitu pendidikan, pendapatan dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas Pembina Tanah Abang.

ABSTRACT

A.Hasan Arifin, Student Number : 2001-01-076. The influence of service quality of ambulatory unit of Puskesmas pembina Tanah Abang to the satisfaction level of patient, under the supervision of John E.H.J. FoEh.

The objective of the research are to know ; perception of the patient regarding the service quality of "Puskesmas Pembina" Tanah Abang, influence of service quality to the level of satisfaction of the patient at Puskesmas Pembina Tanah Abang and to describe factors influencing the perception of the patient regarding the service quality of the Puskesmas Pembina Tanah Abang.

Methods used in this research was survey methods while the data were analyzed with descriptive statistics, analysis of simple and multiple linear regressions.

The result of the research were; generally, more than 50 % of the patient in Puskesmas Pembina Tanah Abang had a good perception with regard to the service quality of the institution. Statistical analysis showed that the quality of service influence the level of patient satisfaction. Furthermore, the results of multiple linear regression found out that together, frequency of Puskesmas visit, income of patient, age, education background and type of occupation influence the perception of patient regarding the service quality of Puskesmas Tanah Abang, significantly. Nevertheless, the partial tests of that statistical analysis showed that only 3 independent variables as education, income and visit frequency influence very significantly the perception of patient.