

ABSTRAK

UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FISIOTHERAPI
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
SKRIPSI, SEPTEMBER 2005

HENDRIA RITA

HUBUNGAN PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI RAWAT
JALAN ASKES DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA ASKES DI
RUMAH SAKIT PELNI PETAMBURAN JAKARTA TAHUN 2005

xvi + 90 Halaman, 21 Tabel, 6 Grafik, 2 Bagan, 11 Lampiran

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting yang berdampak besar terhadap keberhasilan suatu rumah sakit dalam usaha meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan non medik sebagai pintu gerbang pertama yang diterima pasien. Baik buruknya pelayanan ini akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel pelaksanaan pelayanan administrasi ASKES rawat jalan dengan kepuasan pasien peserta ASKES di RS. Pelni Petamburan Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2005.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* bersifat deskriptif analitik. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel *Independent* yaitu perilaku petugas, pengetahuan petugas, kecepatan pelayanan, sarana dan fasilitas serta ketepatan pelayanan. Variabel *Dependent* adalah kepuasan pasien ASKES. Sampel penelitian sebanyak 92 orang dan pengambilan secara acak (*random sampling*). Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dua tahap. Tahap pertama adalah analisis univariat dan tahap kedua adalah analisis uji t dan regresi.

Hasil analisis univariat pada pelaksanaan pelayanan administrasi ASKES dan kepuasan pasien peserta ASKES menunjukkan hasil cukup baik. Hasil analisis uji t dan regresi menunjukkan dari sub variabel pelaksanaan pelayanan administrasi rawat jalan ASKES terdapat hubungan yang sangat lemah dengan kepuasan pasien ASKES. Sub variabel perilaku, kecepatan, sarana dan fasilitas, menunjukkan hubungan yang bersifat negatif. Sub variabel pengetahuan petugas dan ketepatan pelayanan sesuai SOP menunjukkan hubungan yang bersifat positif.

Dari hasil penelitian diharapkan pelayanan Administrasi ASKES agar dapat ditingkatkan pelayanan melalui pemanfaatan sarana dan fasilitas administrasi ASKES secara optimal, sosialisasikan SOP kepada pasien dan penambahan petugas administrasi ASKES dari segi jumlah dan kualitasnya.

Daftar Pustaka : 37 (1978-2004)