



Universitas  
**Esa Unggul**

UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SKRIPSI, SEPTEMBER 2014

VIGY OKTORISKA

**HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
DAN LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSUD TARAKAN  
JAKARTA**

6 Bab, 93 Halaman, 23 Tabel, 3 Grafik

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Berdasarkan hasil survey *Indonesian Corruption Watch* 2010 dibuktikan bahwa ada tujuh point temuan survey mengenai pelayanan di rumah sakit, yaitu pasien masih mengeluhkan pelayanan rumah sakit, penolakan terhadap pasien miskin, uang muka yang masih harus dibayarkan sebelum pemeriksaan awal, pungutan dalam mendapatkan kartu jaminan berobat, kesulitan mengakses obat, fasilitas rumah sakit yang buruk, serta program berobat gratis yang belum sepenuhnya terealisasikan.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan antara persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan Jakarta.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian adalah *cross sectional*. Sampel sebanyak 133 pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Tarakan Jakarta. Penelitian ini diukur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*.

**Hasil Penelitian :** Sebagian besar responden adalah wanita berumur 15-39 tahun dan sebagian bekerja di perusahaan swasta. Rata-rata skor persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan adalah sebesar  $30.10 \pm 2.9342$  dan rata-rata skor loyalitas pasien sebesar  $9.5 \pm 1.6071$ . Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang bermakna antara persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien ( $r = 0.256$ ) ;  $p < 0.05$ .

**Kesimpulan :** Upaya meningkatkan kualitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien dan meningkatkan pendapatan rumah sakit.

**Kata kunci :** persepsi, mutu pelayanan kesehatan, loyalitas pasien

**Daftar Pustaka :** 15 (1999-2011)