

ABSTRAK

YUNI RUSTIFANI, HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD TULEHU JANUARI 2015, SKRIPSI, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta 2015

6 BAB, 87 Halaman, 18 Tabel, 2 Gambar, 8 Lampiran

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara di lihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

Tujuan : Mengetahui hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015 .

Metode Penelitian : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan rancangan cross sectional dengan cara survey menggunakan kuesioner pada pasien rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian sebanyak 200 responden dengan cara (*Accidental/Convenience*) yaitu pasien rawat jalan yang bersedia untuk mengisi angket yang telah diberikan dengan beberapa criteria yang telah ditentukan. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat Dengan menggunakan uji statistic chi-square (X) dan T-test.

Hasil Penelitian : Rata-rata responden yang puas sebanyak 96 (48.0%) dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 104 (52.0%). Rata-rata responden yang menyatakan kinerja pelayanan baik sebanyak 94 (47%) dan yang menyatakan kinerja pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 106 (53%). Rata-rata umur responden adalah 34 tahun, Rata-rata responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 103 (51.5%) dan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 97 (48.5%). Rata-rata responden memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 98 (49.0%). Rata-rata responden yang jenis pekerjaan yang lainnya yaitu sebanyak 83 (41.5%). Rata-rata penghasilan responden adalah Rp.2.415.500. Rata-rata responden yang persepsi baik sebanyak 98 (49.0%), sedangkan yang tidak baik yaitu sebanyak 102 (51.0%). Hasil uji chi square nilai $p_{value} = 0.012 < 0.05$ yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan faktor lain yang ada hubungannya dengan kepuasan yaitu umur dan penghasilan pasien yang nilai $P_{value} < 0.05$. sedangkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan persepsi tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tulehu.

Kesimpulan : Adanya hubungan kinerja pelayanan petugas serta umur pasien, dan penghasilan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Sebaiknya petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak membedakan perlakuan berdasarkan umur pasien dan penghasilan sehingga pasien merasa puas

Daftar Pustaka : 38 (1943-2014)

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan