

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
Skripsi, Februari 2012  
WULAN KESUMO AYU SUMARSO  
2009 – 31 – 102**

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG PROSES PELAYANAN  
RAWAT JALAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSIA BUDI  
KEMULIAAN  
VI Bab, 97 Halaman, 21 Tabel, 14 Grafik, 7 Gambar**

### **ABSTRAK**

Persepsi Pasien adalah tafsiran atau penilaian atau cara pandang masing-masing individu terhadap realita yang diterima atau dirasakan. Maka Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan adalah pandangan pasien terhadap apa yang telah didapatkannya dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan persepsi pasien tentang prosedur pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*, *uji Person Product Moment*, jumlah sampel sebanyak 67 responden. Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien meliputi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurances*, dan *Emphaty*. Dimensi Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan meliputi Pelayanan Medis dan Pelayanan Administrasi yang diukur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dan korelasi. Sebagian besar responden wanita berumur lebih dari 29 tahun, berpendidikan SLTP keatas dan sebagian besar bekerja dengan memiliki penghasilan > Rp. 1.290.000. Nilai rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien 90,18 ( $\pm 1,938$ ) dan rata-rata Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan Rawat Jalan 49,57 ( $\pm 2,369$ ). Hasil analisis korelasi diperoleh ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien ( $r=0,337$ ;  $p<0,05$ ). Upaya peningkatan pelayanan administrasi dan tangibility harus terus menjadi perhatian guna menambah kepuasan pasien di RSIA Budi Kemuliaan.  
Daftar Pustaka: 25 (1993-2009)