

ABSTRAK

RIA RIZKYANI 201231125

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS SIAGA RAYA, JAKARTA SELATAN.

6 bab, 86 halaman, 17 tabel, 3 bagan

Latar belakang: Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang berupa ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan yang satu dengan yang lain. RS Siaga Raya belum mempunyai informasi yang jelas mengenai karakteristik pasien pengguna jasa pelayanan, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan maupun faktor-faktor apa yang berhubungan persepsi kualitas pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan.

Tujuan penelitian: Mengetahui hubungan antara umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

Metode penelitian: penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Kuantitatif Asosiatif* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah responden 95 orang, mereka adalah pasien yang melakukan pelayanan rawat jalan yang memiliki kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Pengambilan data dilakukan dengan berdasarkan kuesioner. Uji statistik untuk mengetahui hubungan dengan skala interval dan ordinal adalah *Chi Square*.

Hasil penelitian: Ada hubungan antara umur dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,029$), ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,029$), ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,025$), dan tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan ($P = 0,534$).

Kesimpulan: Hasil penelitian nanti akan memberikan masukan kepada manajemen untuk mengambil kebijakan. Selain itu penelitian mengenai persepsi pasien dapat digunakan untuk menampung keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya rawat jalan.

Kunci : persepsi pasien, kualitas pelayanan , rawat jalan

Kepustakaan : (1997- 2013)

ABSTRACT

RIA RIZKYANI 201231125

FACTORS RELATED TO PATIENT PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICE IN OUTPATIENT RS SIAGA RAYA, JAKARTA.

6 chapters, 86 pages, 17 tables, 3 charts

Background: Determinants of customer satisfaction or customer level is also influenced by the characteristics of the consumer in the form of a person's traits or idiosyncrasies someone to distinguish one from the other. RS Standby Kingdom does not have clear information about the characteristics of the patient service users, patients' perception of service quality as well as factors related to the perception of quality of services, especially in ambulatory care.

Objective: Knowing the relationship between age, gender, education and occupation of patients to patients' perceptions of the quality of outpatient care.

Methods: This study used quantitative research type Associative with Cross Sectional approach. The number of respondents 95 people, they are patients undergoing outpatient services that have the criteria set by the researchers. Data were collected by questionnaire. The statistical test to determine the relationship with the interval and ordinal scale is Chi Square.

RESULTS: There was a relationship between age and the patient's perception of the quality of outpatient care ($P = 0.029$), there is a relationship between the sexes to patients' perceptions of the quality of outpatient care ($P = 0.029$), there is a correlation between education and patient perception of service quality outpatient ($P = 0.025$), and there is no relationship between the work with the patient's perception of the quality of outpatient care ($P = 0.534$).

Conclusion: The results will be providing input to management to take the policy. In addition, research on patients' perceptions can be used to accommodate the patient's complaints on the quality of services, especially outpatient.

Keywords : perceptions of patients, quality of care, outpatient

Bibliography : (1997- 2013)