

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUANG OKUPASI
TERAPI RSOS TAHUN 2009

TRI YULIASTUTI -- E2A307087
(2009 - Skripsi)

Pelayanan Okupasi Terapi di RSOS jumlah kunjungan pasien dan jumlah Okupasi Terapisnya paling banyak dibandingkan dengan pelayanan Okupasi Terapi di tempat lain di daerah Surakarta. Jumlah kunjungan pasien lama selalu lebih besar daripada jumlah kunjungan pasien baru. Hal tersebut berarti banyak pasien yang bersedia berkunjung kembali ke Ruang Okupasi Terapi RSOS. Faktor utama yang diduga berperan dalam mempengaruhi kunjungan ulang pasien tersebut yaitu adanya pelayanan yang berkualitas. Namun, masih adanya keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan bulan Januari-April 2009 dengan jumlah 205. Data diperoleh melalui angket dengan cara accidental sampling, kemudian dianalisa menggunakan uji statistik pearson product moment dengan derajat kepercayaan 95% dan $\alpha=0,05$. Hasil penelitian dari 34 responden, persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis terbanyak pada kategori baik 64,7%, persepsi terhadap kualitas sarana terbanyak pada kategori baik yaitu 64,7%, persepsi terhadap hasil terapi terbanyak pada kategori baik yaitu 61,8% dan minat kunjungan ulang terbanyak pada kategori sedang yaitu 67,6%. Uji statistik menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang ($p=0,067$). Sedangkan persepsi terhadap kualitas sarana ($p=0,010$) dan persepsi terhadap hasil terapi ($p=0,036$) berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Disarankan bagi RSOS dan Ruang Okupasi Terapi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik, terapis hendaknya menjelaskan tujuan dilaksanakannya terapi bagi pasien, memberikan kegiatan bagi pasien yang menunggu giliran terapi dan membuat standar waktu yang jelas bagi setiap pasien yang datang.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Okupasi Terapi