

memperbaiki sistem penunjang pelayanan dan (12) memperbaiki proses pelayanan dengan meningkatkan kepatuhan petugas terhadap standar. Namun masih diperoleh beberapa hal yang bermasalah yaitu :

- Hasil pencapaian BOR di beberapa ruangan masih dibawah standar Depkes.
- Dari sekian banyak pasien yang dirawat inap di unit rawat inap umum selama tahun 2007 – 2009 jumlah pasien lama yang memanfaatkan kembali pelayanan unit rawat inap umum hanya 11 – 13 % pertahunnya.
- Ditunjang dengan banyaknya surat keluhan pasien yang tidak puas dengan kinerja rumah sakit.

C. PERTANYAAN PENELITIAN

Sebagai pertanyaan penelitian adalah : Apakah persepsi mutu pelayanan rawat inap berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang ?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan rawat inap terhadap minat pemanfaatan ulang pasien yang sudah pernah mendapat pelayanan di RSUD Dr. M. Ashari Pemalang.