

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN PASIEN KELAS VVIP DAN VIP DI RSI SUNAN KUDUS

MUKHOLIDAH -- E2A009165
(2013 - Skripsi)

Rumah Sakit Islam Sunan Kudus mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam satu tahun terakhir, tetapi indikator kinerja BOR (Bed Occupancy rate) belum mencapai standar dan masih adanya ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit terutama di kelas VVIP dan VIP. Mutu pelayanan rawat inap berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di kelas VVIP dan VIP. Jenis penelitian observasional dengan metode *survey* dan pendekatan *crosssectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 87 pasien kelas VVIP dan VIP di RSI Sunan Kudus. Sampel yang terlibat 52 responden dengan metode *accidental sampling*. Analisis data menggunakan chi square dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian ini diketahui persepsi mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat dan sarana menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,02$), sedangkan persepsi mutu fasilitas penunjang dengan kepuasan pasien tidak ada hubungan ($p = 0.239$). Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi kualitas layanan administrasi, dokter, perawat, fasilitas obat menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien sementara persepsi kualitas fasilitas pendukung tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien berarti ada adalah koneksi dengan kepuasan pasien kelas VVIP dan VIP di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Kata Kunci: Persepsi, Mutu pelayanan, Kepuasan pasien