

ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN  
PELAYANAN RAWAT JALAN SEMARANG EYE CENTER (SEC) RUMAH SAKIT  
ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

AULIA NUR HIDAYATI -- E2A009119  
(2013 - Skripsi)

SEC adalah layanan unggulan dari RSISA yang memberikan pelayanan pada kesehatan mata yang menjadi pusat rujukan pengobatan mata bagi masyarakat Jawa Tengah. Dalam tiga tahun terakhir jumlah kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan meskipun terdapat kecenderungan menurun. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang digunakan sebagai pencitraan awal rumah sakit apakah rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu memahami Karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit sehingga pasien dapat merasa puas. Namun dalam pelaksanaan masih ada kecenderungan kurang puas pada pasien yaitu terhadap fasilitas pelayanan, waktu menunggu, pelayanan dokter, tarif, dan pelayanan administrasi pendaftaran pasien ASKES serta pelayanan administrasi pembayaran. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan poli mata SEC RSISA. Penelitian dilaksanakan di SEC RSISA menggunakan penelitian kuantitatif dengan survei kepuasan *Cross Sectional* dengan jumlah responden 100 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden termasuk dalam kelompok umur dewasa (68%), jenis kelamin wanita (58%), asal suku Jawa (86%), pendidikan lanjut (61%), bekerja (54%), pendapatan tinggi (75%), diagnosa penyakit kasus dengan operasi (72%), dan tipe pembiayaan umum (55%). Selain itu sesuai dimensi kepuasan Linder-Pelz bahwa pasien merasa puas pada dimensi *accessibility* (43%), *availability of resources* (35%), *continuity of care* (29%), *efficacy* (54%), *finances* (47%), *humaneness* (37%), *information of gathering* (44%), *information of giving* (30%), *pleasantness of surrounding* (35%), dan *quality* (10%). Hasil uji *Chi-Square*, uji korelasi *Pearson Product Moment* dan uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, SEC