

HUBUNGAN KARAKTRISTIK DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA ASKES WAJIB DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD TUGUREJO SEMARANG TAHUN

NOVRIYANA PRIMASARI -- E2A001051
(2006 - Skripsi)

Informasi tentang kepuasan pasien sangat penting diketahui oleh pihak Rumah Sakit juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjut merupakan salah satu pelayanan yang didapat oleh pasien Askes di Rumah Sakit. Dan melihat kepuasan pasien di instalasi ini penting artinya karena pelayanan ini merupakan kontak pertama pasien dengan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien peserta Askes Wajib di Instalasi Rawat Jalan RSUD TuguRejo Semarang.

Metode yang digunakan adalah metode survei dengan rancangan *crosssectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien peserta Askes Wajib yang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo dengan jumlah sampel 95 orang. Analisa data meliputi analisis deskriptif dengan tabel frekuensi dan untuk uji hubungan digunakan uji Rank-spearman.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden adalah wanita dengan kategori umur dewasa, tingkat pendidikan sedang dan golongan kepesertaan adalah golongan III. Sedangkan dari hasil uji hubungan didapat hasil tidak terdapat hubungan antara umur, jenis kelamin dan golongan kepesertaan dengan kepuasan pasien. terdapat hubungan yang bersifat berkebalikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dengan nilai $r=0,276$. Terdapat hubungan antara persepsi terhadap pelayanan administrasi, persepsi terhadap pelayanan dokter persepsi terhadap kepuasan pasien.

Disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan terutama pada pelayanan administrasi dan obat. Untuk PT. Askes sendiri disarankan untuk lebih mengaktifkan sistem komputerisasi di rumah sakit agar dapat mempercepat pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, persepsi, rawat jalan, Askes Wajib

2006 THE CORRELATION BETWEEN PATIENT CHARACTERISTIC, PATIENT'S PERCEPTION ON OUTPATIENT SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AS OBLIGED-ASKES MEMBER IN OUTPATIENT SERVICE OF TUGUREJO HOSPITAL 2005

The information about patient satisfaction is very important for hospital. Primary health insurance's patient as one of customer in hospital has also

rights to get good quality services. This information is important to know as reference to Askes and the hospital as the health service provider. Outpatient service is one the srvice that they get in the hospital. And revealing this satisfaction is important because this sevice is the first contact with hospital. The reseearch itself has a purpose to know the relation between characteristic and patint perception of ambulatory care quality to the primary Askes satisfaction in ambulatory care service in tugurejo hospital. The survey methode that used in this research is survey methode that used in this research is survey methode with crossectional design. The population is all the primary Askes patient in ambulatory care Tugurejo hospital with 95 sample. The data analysis is using Rank-spearman analysis. The descriptive analisis shows that most of respondent are women, adult, with middle education and third group of membership. Whereas from the statistic resulted that there is no relation between age, sex and membership group with patient satisfaction. And there is negative relation between education degree with patient Satisfaction. And also there are a atrong relation between the patient's perception in administration service, doster's, nurse service, medical service and cost of service with patient satisfaction. It is suggested to hospital service especially in administration and medicine. Whereas for the PT. Askes, it is suggested to make the computer software more effective so that the administration for the Askes's patient could run faster.

Keyword : patient satisfactionoutpatient service, Askes's obliged member