

## Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan perawatan di RS Grha Permata Ibu tahun 2012

Rini Harjanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20313546&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RS Grha Permata Ibu tahun 2012. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan) dan indikator mutu layanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles) dengan variabel dependen yaitu persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu. Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional, dengan jumlah sampel 110 responden yang merupakan pasien baru ataupun lama di poliklinik RS Grha Permata Ibu tahun 2012. Untuk menguji analisis univariat digunakan analisis distribusi frekuensi, sedangkan untuk menguji analisis bivariat menggunakan uji kai kuadrat.

Hasil analisis mutu pelayanan rawat jalan menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan karena  $p \text{ value} > 0,05$ . Namun terdapat hubungan yang signifikan antara indikator mutu layanan dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan karena  $p \text{ value} < 0,05$ . Yaitu ada hubungan dengan reliability terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan ( $p=0,000$ ), ada hubungan dengan responsiveness terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan ( $p=0,000$ ), ada hubungan dengan assurance terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan ( $p=0,000$ ), ada hubungan dengan empathy terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan ( $p=0,000$ ), dan ada hubungan dengan tangibles terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan ( $p=0,001$ ).

<i>This thesis discusses the patient's perception of Outpatient Service Quality at Grha Permata Ibu Hospital in 2012. The purpose of this study to determine the relationship of independent variables are characteristics of the respondents (age, sex, education, employment and income) and indicators of quality of service (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles) with the dependent variable is the patient's perception of outpatient service of quality at Grha Permata Ibu Hospital. This study uses a cross sectional study design, a sample of 110 respondents (new or old patient) in Grha Permata Ibu Hospital 2012. To test for univariate analysis used frequency distribution analysis, while the bivariate analyzes to test the use of Chi squared.

The results of the analysis of outpatient service of quality showed no relationship between the characteristics of the respondents with the patient's perception of outpatient service of quality ( $p \text{ value} > 0.05$ ). But there is a significant relationship between indicators of service quality with the patient's perception of outpatient service of quality  $p \text{ value} < 0.05$ . the relationship reliability to perception of outpatient service of quality ( $p = 0.000$ ), the relationship responsiveness to perception of outpatient service of quality ( $p = 0.000$ ), the relationship assurance to perception of outpatient service of quality ( $p = 0.000$ ), the relationship empathy to perception of outpatient service of quality ( $p = 0.000$ ), and the relationship tangibles to perception of

outpatient service of quality (p = 0.001).</i>