

ABSTRACT

Hari Imam Santoso

**RELATION AMONG PATIENT PERCEPTION ABOUT HEALTH SERVICE
WITH THE SATISFACTION of OUTPATIENT of DISEASE POLYCLINIC IN
RSU RA KARTINI of JEPARA REGENCY YEAR 2007**

From number of visit of patient of disease polyclinic in RSU RA kartini of regency Jepara during last three bulaqn experience of the degradation by successively. In April with the amount of visit number 1943 compared to by a May with the amount visited number 1846 by experiencing of degradation equal to 4,9%. Number sum up the visit in June equal to 1762 by experiencing of degradation equal to 4,5% compared by this Mei. The goal of research is to know the relation between patient perception about quality of health service with the outpatient satisfaction internal disease polyclinic in RSU RA Kartini of Jepara Regency in 2007

Research type used by Explanatory Research with the survey research method through approach of cross sectional that is free variable measurement and trussed concurrently. Sum up the sampel used by 83 responder. Intrumen used is questionnaire. Data obtained and analysed with the test of Rank Spearman

Result of research showing there is no relation between expense perception with the patient satisfaction assess the (p value = 0,645). There is no relation of between quality of health service with the patient satisfaction assess the (p value = 0,130) and there is no relation between polyclinic condition with the patient satisfaction assess the (p value 0,610).

Thereby suggested by RSU need continuously can apply the technical management (environment RS, speed, accuracy and correctness in service) and management interpersonal (sociability, attention and worker communications to patient) that is form the team take care of the quality. Require to be done by a monitoring to see, to measuring and checked execution done by comparing it with the standard which have been made periodically specially in internal disease polyclinic.

Keyword : health service , patient satisfaction
Bibliography : 27 item, 1991-2006

ABSTRAK

Hari Imam Santoso

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DIPOLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSU RA KARTINI KABUPATEN JEPARA TAHUN 2007

Dari angka kunjungan pasien dipoliklinik penyakit dalam RSU RA kartini kabupaten Jepara selama tiga bulaqn terakhir mengalami penurunan secara berturut-turut. Pada bulan April dengan jumlah angka kunjungan 1943 dibandingkan bulan Mei dengan jumlah angkakunjungan 1846 dengan mengalami penurunan sebesar 4,9%. Angka jumlah kunjungan dibulan juni sebesar 1762 dengan mengalami penurunan sebesar 4,5% dibandingkan dengan bulan Mei. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam RSU RA Kartini Kabupaten Jepara tahun 2007

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Research* dengan metode penelitian survey melalui pendekatan *cross sectional* yaitu suatu pengukuran variabel bebas dan terikat secara bersamaan. Jumlah sampel yang digunakan adalah 83 responden. Intrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data yang diperoleh dan dianalisa dengan uji *Rank Spearmen*

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara persepsi biaya dengan kepuasan pasien (p value = 0,645). Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien (p value = 0,130) dan tidak ada hubungan antara kondisi poliklinik dengan kepuasan pasien (p value 0,610).

Dengan demikian disarankan RSU perlu secara terus-menerus dapat menerapkan manajemen teknis (lingkungan RS, kecepatan, ketepatan dan ketelitian dalam pelayanan) dan manajemen interpersonal (keramahan, perhatian dan komunikasi petugas kepada pasien) yaitu membentuk tim menjaga mutu. Perlu dilakukan monitoring untuk melihat, mengukur dan mengecek pelaksanaan yang dilakukan dengan membandingkannya dengan standar yang telah dibuat secara berkala khususnya di poliklinik penyakit dalam.

Kata kunci : persepsi pasien, pelayanan kesehatan , kepuasan pasien
Kepustakaan : 27 buah, 1991-2006