

ABSTRACT

DEWI WIDYANINGSIH THE RELATION BETWEEN CHARACTERISTIC WITH PATIENT PERSEPTION TO QUALITY OF IN PATIENT SERVICE AT PUSKESMAS BOJA 2005

With highly competition in healthy business, it's makes puskesmas direction to more pay attention about quality of in patient service. From January until July 2006 the stay care patient in Puskesmas Boja was increased. The increase of total patient influence by care service which gives from puskesmas. The patient who take medicine at Puskesmas Boja come from many country and different back ground. The perseption of the people sometimes influenced by motif, interest, experience and hope. The purpose of this research is to know the relation between characteristic with patient perseption to quality of in patient service.

Research method is survey method with explanatory research and approach by cross sectional. Total of respondent is 75 people, they are the stay care patient who have the criteria which already fixed by writer. Data intake conducted by direct interview with the questioner. Statistical test to know the relation with the scale ordinal and ordinal is correlation test of Rank Spearman, the other one used by the scale nominal and ordinal is Chi Square test.

From research result, there's know that there have relation between age with perseption of quality service (pValue 0,01 and rho 0,295), there no relation between gender with perseption of quality service (pValue 0,074 and C 0,255), there have relation between education with perseption of quality service (pValue 0,001 and rho -0,540), there no relation between job with perseption of quality service (pValue 1 and C 0,012).

For that, writer suggest that puskesmas should be increase their care service to be better, it makes the patient have good perseption so the patient visit will be increase.

Keyword : The characteristic, the perseption, the quality of service

Bibliography : 40 fruit 1990 - 2004

ABSTRAK

DEWI WIDYANINGSIH HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK DENGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BOJA 2005

Kompetisi yang semakin meningkat dalam dunia kesehatan menuntut pihak puskesmas untuk memperhatikan mutu pelayanan rawat inap. Kunjungan pasien dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2005 pasien rawat inap di Puskesmas Boja mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang berobat di Puskesmas Boja dari berbagai wilayah dan latar belakang yang berbeda. Persepsi sering dipengaruhi oleh motif, kepentingan, pengalaman dan harapan. Jadi tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara karakteristik dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap.

Metode penelitian adalah metode survey dengan penelitian *explanatory research* dan pendekatan secara *Cross sectional*. Jumlah responden sebanyak 75 orang, mereka adalah pasien rawat inap yang mempunyai kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner. Uji statistik untuk mengetahui hubungan dengan skala ordinal dan ordinal adalah uji korelasi *Rank spearman* sedangkan untuk skala nominal dan ordinal adalah uji *Chi square*.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan antara umur dengan persepsi mutu pelayanan (pValue 0,01 dan rho 0,295), ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi mutu pelayanan (pValue 0,001 dan rho -0,540), tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi mutu pelayanan (pValue 0,074 dan C 0,255), tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi mutu pelayanan (pValue 1 dan C 0,012).

Untuk itu, peneliti menyarankan agar puskesmas tetap meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik, itu akan membuat pasien mempunyai persepsi yang baik, sehingga kunjungan pasien akan terus meningkat.

Kata kunci : Karakteristik, persepsi, mutu pelayanan
Kepustakaan : 40 buah (1990 – 2004)