



**PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DI POLIKLINIK UNIT RAWAT JALAN RS PLUIT
JAKARTA 2011**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Vency Rosaulina Saragih

NIM : (2009 - 12 - 031)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vency Rosaulina Saragih

NIM : 2009-12-031

Program Studi : Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 2011
METERAI
TEMPEL
TGL 20
90A01ADF426226205
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Vency R Saragih)



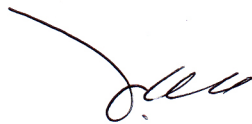
PERNYATAAN PERSETUJUAN
PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI POLIKLINIK UNIT RAWAT JALAN
RS PLUIT JAKARTA
2011

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diujikan dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S 1 Keperawatan Sint Carolus.

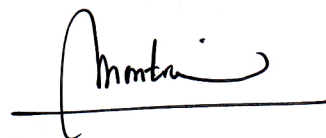
Jakarta, Februari 2011

Pembimbing Metodologi



(Sugeng Wiyono.SKM.,MKes)

Pembimbing Materi



(E.Onna Monteiro.SKp.,MKep)

Mengetahui:
Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(Fitriana Suprapti, MAN)

LEMBARAN PENGESAHAN
PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

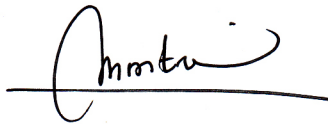
Jakarta, Februari 2011

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asnet Leo Bunga', written over a horizontal line.

(Asnet Leo Bunga.SKp.,Mkes)

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Onna Monteiro', written over a horizontal line.

(E.Onna Monteiro .Skep.,Mkep)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan Penelitian

17 Februari 2011

Vency Rosaulina Saragih

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI POLIKLINIK UNIT RAWAT JALAN RS PLUIT JAKARTA 2011**

v + 72 halaman + 8 tabel + 6 diagram, 7 lampiran

ABSTRAK

Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan di RS Pluit berdasarkan hasil angket Juli -Agustus 2010 sangat berhubungan terhadap mutu pelayanan di RS. Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien tersebut antara lain ; usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode cross sectional serta mempelajari dinamika korelasi untuk memperoleh gambaran, hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Poliklinik unit Rawat Jalan di RS Pluit.

Data dianalisis untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji yang digunakan adalah Chi-Square, dengan kemaknaan 95%.

Sampel bersifat representative dimana sampel yang ada mewakili jumlah populasi yang ada, diambil dengan teknik simple random dan incidental sampling, dimana diambil 50 sampel secara acak.

Hasil dari penelitian menyatakan tidak ditemukannya hubungan yang bermakna antara ; usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Namun RS Pluit harus terus menerus meningkatkan mutu pelayanan agar tidak terjadi lagi keluhan pasien terhadap Poliklinik ,Unit Rawat Jalan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan,Rawat Jalan

Kepustakaan : 22 buku 4 tesis, 1 jurnal kesehatan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Vency Rosaulina Saragih

Tempat, tanggal lahir : Pontianak, 23 Januari 1986

Alamat rumah : Bandeng 1 No 12, Rawamangun - Jakarta Timur

Alamat institusi : Jl. Pluit Raya Selatan, No.2 – Jakarta Utara

Agama : Protestan

B. Riwayat Hidup

- SD Suster , Pontianak (1993 - 1998)
- SMP Suster, Pontianak (1998 - 2001)
- SMA Santo Paulus, Pontianak (2001 - 2004)
- Akademi Perawatan RS PGI Cikini, Jakarta (2004 - 2007)
- STIK Sint Carolus, Jakarta Program Keperawatan (2009 - sekarang)

C. Pengalaman Kerja

- RS Pluit Jakarta di Unit Rawat Jalan (2008-sekarang)

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Rumah Sakit	9
B. Rawat Jalan	10
C. Pelayanan Poliklinik.....	10
D. Mutu Pelayanan Kesehatan	12
1. Pengertian Mutu	12
2. Pandangan tentang Mutu Pelayanan Kesehatan.....	13
3. Dimensi Mutu Pelayanan	13
4. Menilai Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
E. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan.....	23
F. Faktor Demografi	25
G. Mutu Sebagai Indikator Kepuasan	26
1. Pengertian Kepuasan	26
2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	27
3. Aspek-aspek yang mendukung pelayanan	29
4. Penelitian Terkait	31

BAB III KERANGKA KONSEP

A. Hipotesa.....	34
B. Definisi Operasional.....	35

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Disain Penelitian	44
B. Populasi dan Sample	44
C. Tempat Penelitian.....	46
D. Waktu Penelitian	46
E. Etika Penelitian	46
F. Alat Pengumpulan Data	47
G. Tehnik Analisis Data.....	48
H. Metode Analis Intrument	51

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Analisa Univariat	53
B. Analisa Bivariat.....	59

BAB VI PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	70

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN..... 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel.....	Hal
Tabel 2.1.....	11
Tabel 2.2.....	28
Tabel 3.1.....	35
Tabel 5.7.....	59
Tabel 5.8.....	60
Tabel 5.9.....	61
Tabel 5.10.....	62
Tabel 5.11.....	63

DAFTAR DIAGRAM

Grafik.....	Halaman
Grafik 5.1.....	53
Grafik 5.2.....	54
Grafik 5.3.....	55
Grafik 5.4.....	56
Grafik 5.5.....	57
Grafik 5.6.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Rencana Biaya Penelitian

Lampiran 2

Jadwal Kegiatan Penelitian

Lampiran 3

Surat Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 4

Lembaran Kuesioner

Lampiran 5

Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 6

Surat Balasan Ijin Penelitian

Lampiran 7

Hasil Olah Data SPSS Validitas dan Relibilitas