

Nama : Viola Putri Mareta

NIM : 1033231090

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta Tahun 2024

ABSTRAK

Latar Belakang : Menurut WHO (2024) rumah sakit diartikan sebagai layanan yang menerima pasien dengan penyakit tertentu disebabkan oleh satu sistem, atau disediakan untuk diagnosis dan pengobatan kondisi yang mempengaruhi kelompok usia tertentu atau yang bersifat jangka panjang. Data kunjungan pasien rawat jalan di RS dr. Abdul Radjak pada tahun 2022 tercatat sebanyak 132.836 pasien tahun 2023 tercatat 148.539 pasien. Sedangkan pada bulan April 2024 data kunjungan pasien di rawat jalan sebanyak 11.378 pasien (Rekam Medik RS Abdul Radjak, 2024).

Tujuan : Untuk mengetahui adakah hubungan persepsi pasien tentang pelayanan terhadap mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dr. Abdul Radjak Purwakarta.

Metode : Jenis penelitian adalah deskriptif. Desain penelitian menggunakan *crosssectional*. Jumlah populasi sebanyak 11.378 pasien serta sampel penelitian, metode analisis menggunakan analisis *chi square*.

Hasil : Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan serta sebagian besar responden kategori usia dewasa. Lebih dari setengahnya kategori persepsi pasien tentang pelayanan baik. Mayoritas kategori mutu pelayanan baik.

Kesimpulan : Berdasarkan hasil analisis bivariat terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang pelayanan dengan mutu pelayanan di rawat jalan RS dr. Abdul Radjak Purwakarta. Rekomendasi dari penelitian ini adalah hasil penelitian dapat dijadikan salah satu bahan penilaian internal mengenai mutu pelayanan.

Kata Kunci : Hubungan, Persepsi, Mutu Pelayanan

Daftar Pustaka : 35 Buah (2018-2023)