

ABSTRAK

PENGARUH PERESEPSI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KARSA HUSADA BATU

Oleh: Prista Pebriyanti Rachmadani

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan. Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya tentang sarana dan prasarana saja tetapi juga berkaitan dengan seluruh aspek yang di rumah sakit mulai dari tenaga kesehatan sampai dengan manajemen rumah sakit. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap kepausan pasien rawat jalan. **Metode :** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Karsa Husada Batu dengan teknik sampling *purposive sampling*. Variabel independennya mutu pelayanan sedangkan variabel dependennya kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji *Chi Square*.. Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, agar sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu sebaiknya pihak Rumah Sakit meningkatkan kepuasan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan diharapkan dapat mempertahankan pasien lama dan meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan