

Persepsi pasien jamkesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara tahun 2013 =  
Jamkesmas patients perception of health care quality in RSUD Aek Kanopan Labuhanbatu Utara in 2013 / Magdawati Arimbi

Magdawati Arimbi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365355&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini bertujuan melacak persepsi pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Aek Kanopan Labuhanbatu Utara dengan metode Service Performance (Serperf). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik (jenis kelamin, usia dan pendidikan) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Setelah dilakukan evaluasi terhadap atribut-atribut dimensi kualitas dengan menggunakan Importance Performance Analisis ditemukan delapan atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Aek Kanopan. Tingkat kepuasan pasien yang diukur dengan criteria Customer Satisfaction Index (CSI) ditemukan nilai CSI paling rendah terdapat pada pelayanan di ruang periksa, meskipun demikian secara keseluruhan pelayanan di RSUD Aek Kanopan telah memenuhi criteria puas pada pasien.

---

**ABSTRACT**

The aim of this study is to investigate the patients perception of health care quality in RSUD Aek Kanopan Labuhanbatu Utara with Service Performance analisis (Servperf). The result show that patients perception was not associated with patients characteristic (gender, age, education). Using Importance Performance Analisis to evaluate the attributes of quality dimention, finding indicate there are eight attributes that has to be priority to improve the healthcare quality in RSUD AekKanopan. Measured based on valuation Customer Satisfaction Index demonstrated that patients satisfaction drop on physician service, despite this overall healthcare in RSUD Aek Kanopan have met the patients satisfied criteria.