

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates

Aris Tri Suseno
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menilai kualitas pelayanan kesehatan (2) mengetahui penilaian konsumen atas kualitas pelayanan, berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendapatan konsumen.

Metode penelitian adalah survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Para responden adalah seratus konsumen RSUD Wates, dimana sampel diambil secara purposive.

Ada 3 temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama, dari hasil analisis *Arithmetic Mean* dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangibles*/berwujud terdapat perbedaan penilaian yang signifikan. Sedangkan pada keempat dimensi yang lain tidak terdapat perbedaan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kedua, dari hasil analisis *One Way Anova* dapat disimpulkan berdasarkan usia, tidak ada perbedaan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates. Berdasarkan pendapatan, penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates adalah sama yaitu baik.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE SERVICE QUALITY OF A HOSPITAL'S OUT-PATIENTS UNIT A Case Study at Wates General Hospital

Aris Tri Suseno
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

The objectives of this research are: (1) to assess the quality (2) to assess the differential perception of the service quality based on gender, age, and income of the consumers.

Method of data collection was survey, by taking onehundred consumers of the hospitals as the sample. The sampling technique was purposive.

There are three findings obtained from this research: The first, the Arithmetic Mean analysis shows that on the tangibles dimension, there were significant differential assessment. While on the other four dimensions there were no significant assessment differences. The second, One Way Anova analysis shows that there was no differences on quality perceptions based on age. The last, based on the earnings, the healthcare quality assessment of the Wates Local General Hospital were indifferently good.