

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT ANNISA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Lancang Kuning

Oleh

SAYPUDIN MUHAMADNUR

1461201017

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT ANNISA PEKANBARU

Oleh:

SAYPUDIN MUHAMADNUR
NIM: 1461201017

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dalam bebrbagai sektor pelayanan terutama pada sektor kesehatan. Salah satu sektor kessehatan yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang teroganisir dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita pasien.

Rumah Sakit Annisa Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masarakat pekanbaru dan sekitarnya. Keberhasilan pelayanan dilihat dari tingkat kualitas prlayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Annisa Pekanbaru.

Permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang menyebabkan belum tercapainya target pelayanan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Annisa Pekanbaru. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data skunder. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan teknik accidental sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka analisis kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Annisa Pekanbaru yaitu: dari hasil analisis pada Bukti fisik terdapat rata-rata 41% responden yang merasakan tidak puas. Rata-rata pada empati adalah sebesar 51% yang merasa puas. Rata-rata reliability adalah sebesar 44% yang merasa sangat puas. Rata-rata daya tanggap adalah sebesar 50% yang merasa puas. Rata-rata jaminan adalah sebesar 46% yang merasa puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan