

INTISARI

Mayasari, Adelia. 2014. *Analisis Perbedaan Persepsional Dan Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Kualitas Layanan Infeksi Menular Seksual (IMS) Mobile Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Lokalisasi Koplak dan Gunungrejo Kabupaten Grobogan)*. Skripsi. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dimensi daya tanggap dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien layanan IMS *Mobile* di Kabupaten Grobogan serta membedakan persepsional responden terhadap daya tanggap dan jaminan layanan antara lokalisasi Koplak dengan Gunungrejo kabupaten Grobogan. Penelitian ini penting untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil kebijakan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di layanan IMS *Mobile*, dengan mengukur faktor kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa layanan IMS *Mobile* di lokalisasi Gunungrejo dan Koplak pada April 2013 sampai dengan Maret 2014 sebesar 530 kunjungan dengan jumlah pasien 387 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan syarat pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan layanan IMS *Mobile* minimal 2 kali dan berusia minimal 16 tahun. Pengambilan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien yang menggunakan jasa layanan IMS *Mobile* dengan format respon Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan IMS *Mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan, sedangkan Jaminan pelayanan IMS *Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Kabupaten Grobogan. Namun hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan karena hasil uji nilai F sama dengan 150,673 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 yang berarti jauh < 0,05 menunjukkan interaksi kedua variabel daya tanggap dan variabel jaminan terhadap kepuasan pasien. Tidak terdapat perbedaan persepsional daya tanggap dan jaminan antara responden lokalisasi Koplak dengan lokalisasi Gunungrejo dengan signifikansi daya tanggap 0,801 dan jaminan 0,687.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Jaminan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Mayasari, Adelia. 2014. *Persepsional Difference and influence analysis of Responsiveness and quality assurance services for sexually transmitted Infections (IMS) Patient Satisfaction Against Mobile (a case study on the localization of Koplak and Gunungrejo Grobogan)*. Thesis. D-IV Study Program Analyst Health, Faculty Of Health Sciences Setia Budi University.

This study aimed to test whether the dimension of responsiveness and guaranteed to the satisfaction of the patient services IMS Mobile in Grobogan and distinguish persepsional respondents to the responsiveness and service assurance of localization of Koplak with Gunungrejo Grobogan. This important research to be used as consideration in taking policy in order to improve the quality of service in Mobile IMS service. by measuring patient satisfaction factor which is one of the indicators in assessing the quality of service.

The population in this research is all patients using the Mobile IMS services in localization of Gunungrejo and Koplak in April 2013 March 2014 amounting up to 530 the number of patient visits with 387 people. Using purposive sampling technique of sampling provided outpatients who undergo screening service IMS Mobile at least 2 times and aged at least 16 years. Data retrieval in this study through the distribution of questionnaires to patients using the Mobile IMS services with Likert response.

Results of the study indicate that the responsiveness of IMS services positive effect against Mobile patient satisfaction in Grobogan, while IMS Service Assurance for Mobile has no effect against patient's satisfaction in Grobogan. But the test results showed that the model F research feasibility test result because the value of F is equal to 150,673 with a level of significance (p-value) = 0.000 meaning far second interaction indicates $0.05 < \text{variable variable responsiveness and security against the patient's satisfaction}$. There was no difference in responsiveness and persepsional guarantees between the localization localization Koplak respondents with Gunungrejo with 0,801 responsiveness and significance of collateral 0,687.

Keywords: Responsiveness, Assurance, Patient Satisfaction