

ABSTRAK

SARTIKA TAMPUBOLON, 3133122049, PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM SWADANA TARUTUNG. FAKULTAS ILMU SOSIAL, UNIVERSITAS NEGERI MEDAN, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kriteria masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit dan bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada 117 responden dengan menggunakan alat pengumpul data, yaitu angket, wawancara, dan observasi. Angket pada penelitian ini terdiri dari 23 butir pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kriteria masyarakat tentang pelayanan kesehatan terfokus pada perilaku *provider* yang dilihat dari keramahan *provider*, kedisiplinan *provider* serta kesigapan dari *provider*. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung, ditinjau dari 5 dimensi yang disebut dengan *service quality*, yaitu *reliability* (reliabiliti), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan fisik), *emphaty* (perhatian), dan *responsiveness* (kesigapan). Pemberian persepsi oleh masyarakat berbeda-beda, dikarenakan masyarakat berinteraksi dengan *provider* yang berbeda selama menggunakan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung adalah baik. Dengan hasil dimensi *reability* memperoleh rata-rata 71,96%, *assurance* memiliki rata-rata 72,32%, *tangibles* memiliki rata-rata 68,38%, *emphaty* memiliki rata-rata 71,15% dan *responsiveness* memiliki rata-rata 70,24%.

Keywords: persepsi, pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung

