

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS JASA MEDIS

**Studi Kasus Pada Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini,
Kalasan, Sleman, Yogyakarta.**

Fransisca Yohana Putrianti

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2005

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini; dan 2) untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini ditinjau dari aspek golongan usia, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan, dan tingkat pendapatan per bulan.

Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian adalah pasien yang memeriksakan kondisi kandungannya dan pasien yang memeriksakan kondisi kandungannya kemudian melahirkan di Rumah Sakit Panti Rini. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah kepuasan pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini. Penelitian ini menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan pertama dan Analisis *Chi-Square* dengan pengukuran Skala Likert untuk menyelesaikan permasalahan kedua. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dengan cara *Incidental Sampling*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1) pendapat pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini adalah puas; dan 2) ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini berdasarkan aspek golongan usia, status pekerjaan, dan tingkat pendapatan per bulan; dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa medis di Bagian Kebidanan, Rumah Sakit Panti Rini berdasarkan aspek tingkat pendidikan terakhir.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF PATIENTS SATISFACTION TO THE MEDICAL SERVICE QUALITY

**A Case Study on the Midfery Department of Panti Rini Hospital,
Kalasan, Sleman, Yogyakarta.**

Fransisca Yohana Putrianti

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2005

The objective of this research was: 1) to find out the level of patients satisfaction to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital; and 2) to find out whether any significant difference between the level of patients satisfaction to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital considered from the aspects of age, the educational background, the profession status, and the level of salary per-month.

The subject of this research was patients who brought their pregnancy to Panti Rini Hospital for examination and the patients who brought their pregnancy to Panti Rini Hospital for examination, then they gave birth there. It also the object was patients satisfaction to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital. This research used Index of Customer Satisfaction Analysis by measuring Likert Scale to solve the first problem and Chi-Square Analysis by measuring Likert Scale to solve the second problem. Technical of data collection used questionnaire and documentation. This research used 100 samples got Incidentally Sampling.

The result of analysis data shown that: 1) patients opinion to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital was satisfied; and 2) there was some significant differences between the level of patients satisfaction to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital based on the age, the profession status, and the level of salary per-month aspects; and there was not any significant differences between the level of patients satisfaction to the medical service quality at Midfery Department of Panti Rini Hospital based on the educational background aspect.