

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN MEDIS
Studi kasus pada Rumah Sakit Mata Dr. YAP, Yogyakarta

Dimas Hendra Kurniawan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui profil para pasien dan pelayanan medis yang diberikan RS Mata Dr YAP kepada pasien dan untuk mengetahui apakah kinerja dari pelayanan medis tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan para pasien.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Dengan sampel sebanyak 50 responden dari pasien RS Mata Dr YAP. Kemudian untuk teknik analisis data penelitian, penulis menggunakan Analisis presentase dan Analisis kepuasan pelanggan (pasien).

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa : 1). Profil pasien rawat inap RS Mata Dr YAP Yogyakarta didominasi oleh penderita perempuan, berusia antara 55 sampai 60 tahun, memiliki pendidikan terakhir SLTA atau sederajat. Sementara dilihat dari pekerjaan, sebagian besar pasien merupakan wiraswasta dengan penghasilan per bulan berkisar antara Rp 500.000 sampai dengan Rp 1.000.000. 2). Secara umum kinerja dari pelayanan medis tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan para pasien, dengan kata lain pasien puas (meskipun pada limit bawah) terhadap pelayanan medis di RS Mata Dr YAP.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE IN-PATIENT SATISFACTION TO MEDICAL SERVICE.

A Case Study at Dr. YAP Eye Hospital Yogyakarta

**Dimas Hendra Kurniawan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2009**

This research was done to know 1) The profile all medical service and patient given by Dr. YAP Eye Hospital to the patient and, 2) Whether the performance from the service could fulfill the expectation of patient.

This research used the questionnaire method, perception, interview, and documentation using sample as many 50 respondents from patient of Dr. YAP Eye Hospital. Then for the technique of analysis, the research used the percentage analysis and analysis of the customer satisfaction (patient).

Based of the data analysis, the research found that in patient profile the Dr. YAP Eye Hospital Yogyakarta was predominated by female patient, aged between 55 to 60 year old, graduated from high school, earned from the Rp. 500.000 to Rp. 1.000.000. In general performance from the medical service fulfilled the expectation of month patient. In the other word, the medical service Dr. YAP Eye Hospital satisfied the patients.