

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Menurut Golongan Pekerjaan Studi Kasus : Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

**Maria Susana Sri Wuryandari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2000**

Tujuan penelitian ini ialah (1) untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan antara pasien rawat inap golongan petani, golongan pedagang, golongan pegawai negeri/swasta dan golongan wiraswasta terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit kepada pasien rawat inap.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis statistik *Chi Square* (X^2).

Hasil analisis menunjukkan tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien rawat inap golongan petani, pedagang, pegawai dan wiraswasta terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Di samping itu diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap, yang meliputi sikap perawat dalam merawat dan melayani pasien, kenyamanan dan kebersihan perlu ditingkatkan.

ABSTRACT

Analysis of In-patients Satisfaction with
the Quality of Health Services according
to various Occupations.
Case Study at Cakra Husada Hospital,
in Klaten.

Maria Susana Sri Wuryandari
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2000

The aims of this research are : 1) to know whether there are differences in in-patients satisfactions with the quality of health services of the hospital according to various occupations, i.e. peasants, merchants, government or private employees, and entrepreneurs; 2) to know the factors to be upgraded for improving the quality of health services of the hospital to in-patients.

Data collecting techniques used were interview, questionnaire, and documentary study. Data analyzing technique used was Chi-Square statistic analysis (χ^2).

The findings are : 1) there were no differences in in-patients satisfactions according to various occupations (peasants, merchants, employees, and entrepreneurs) ; 2) the quality of health services to in-patients, comprises the attitude of the nurses, comforts and cleanliness, should be upgraded.