

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MEDIS DI RSUD KABUPATEN DATI II BANTUL

Andref

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta  
1998

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil para pasien rawat inap di RSUD Kab. Dati II Bantul, bagaimana kepuasannya terhadap pelayanan medis yang diberikan dan untuk mengetahui apakah kinerja dari pelayanan medis tersebut dapat memenuhi derajat kepentingan yang dirasakan oleh para pasien. Pelayanan medis yang dimaksud meliputi (1) Struktur, yang meliputi penaksiran lingkungan dan perlengkapan yang dipakai dalam pelaksanaan pelayanan. (2) Proses, yang meliputi penaksiran kegiatan para dokter dan perawat pada saat menangani para pasien. (3) Hasil akhir pelayanan yaitu mengenai status kesehatan pasien. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 orang pasien. Adapun cara pengumpulan data yang memakai kuesioner yang dibagikan kepada para pasien rawat inap tersebut.

Teknik analisis data yang dipakai untuk mengetahui profil pasien rawat inap memakai analisis persentase. Sedangkan analisis kepuasan pelanggan dipakai untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diberikan. Dan analisis kinerja dan derajat kepentingan dipakai untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan medis telah dapat memenuhi derajat kepentingan yang dirasakan oleh para pasien.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pasien rawat inap wanita lebih banyak dibanding pasien rawat inap pria. Dari kelompok tingkat usia, pasien rawat inap yang berusia 40 tahun ke atas jumlahnya paling banyak dibanding kelompok tingkat usia yang lain. Dari kelompok tingkat pendidikan, pasien rawat inap yang berpendidikan SMP jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok tingkat pendidikan yang lain. Dari kelompok status pekerjaan maka pasien rawat inap yang bekerja sebagai wiraswasta jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok status pekerjaan yang lain. Dari kelompok tingkat penghasilan selama 1 bulan maka pasien rawat inap yang berpenghasilan antara Rp 100.000,- sampai dengan Rp 199.000,- jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok tingkat penghasilan yang lain. Dari analisis kepuasan pelanggan diperoleh hasil bahwa mayoritas pasien rawat inap menyatakan puas dengan pelayanan medis yang telah diberikan. Dari analisis kinerja dan derajat kepentingan dapat diperoleh hasil bahwa kinerja dari pelayanan medis di RSUD Kab. Dati II Bantul dapat memenuhi derajat kepentingan yang dirasakan.

## ABSTRACT

### *Patient's Satisfaction with Medical Service at the Public Hospital of Bantul Regency.*

Andref  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta 1998

The purpose of this study is to obtain a profile of the patients who were hospitalized at the Public Hospital of Bantul Regency to assess whether they were satisfied with the medical service given and whether the performance of the medical service met the degree of importance attached to it by the patients. Medical service included: 1) the estimation of the environment and equipment used in performing the service (Structural assessment approach); 2) estimation of the doctors and nurses' activities during looking after the patients (Process assessment approach); 3) the patients' state (Service output approach). The researcher in the study contacted 80 patients as the subject samples. The data of the study were collected through questionnaires which were distributed among the hospitalized patients.

The techniques of data analysis were (1) percentage analysis which was intended to identify the profiles of the hospitalized patients; (2) the customer's satisfaction analysis for analyzing the degree of the patient's satisfaction with the given medical service; then, (3) a performance and a degree of importance analysis to clarify whether the performance of the medical service has met the degree of importance as felt by the patients.

Data compiled showed that the majority of the hospitalized patients were female. The average age showed that the forty-years-old-and -above hospitalized patients were predominant over those of lower ages. The educational background of the hospitalized patients was dominated by those who graduated from Junior High School. The occupation of the hospitalized patients mostly was self employed. The average monthly income of the hospitalized patients ranged from Rp. 100.000 up to Rp. 199.000. Besides, the results of the customer's satisfaction analysis showed that most of the hospitalized patients were content with the medical service given, and that the performance of the medical service fulfilled the expectations of the hospitalized patients. The analysis of performance and the degree of importance also showed that the performance of the medical service as provided by the Public Hospital of Bantul Regency could meet the degree of importance felt by the patients.