

ABSTRAK

ANALISIS TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Emanuel di Klampok Banjarnegara

**Maria Diana Susilowati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2001**

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mendeskripsikan profil pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Emanuel 2) Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Emanuel di tinjau dari jenis kelamin dan tingkat usia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi pada bulan Mei sampai bulan Juni 2001, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis persentase dan analisis *Chi Square*.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa : 1) Pasien rawat inap tersebut kebanyakan berjenis kelamin wanita (54 %), berusia antara 46 tahun – 55 tahun (23 %), berpendapatan per bulan antara Rp. 500.000 – Rp. 750.000 (23 %), dan sebagian besar mempunyai pekerjaan sebagai ABRI (34 %). 2) Ada perbedaan tanggapan pasien rawat inap terhadap atribut harga ditinjau dari jenis kelamin, tetapi tidak ada perbedaan tanggapan pasien rawat inap terhadap atribut pelayanan kebersihan dan fasilitas (ditinjau dari jenis kelamin). Bila ditinjau dari tingkat usia, diketahui bahwa ada perbedaan tanggapan pasien rawat inap terhadap atribut pelayanan dan kebersihan. Sedang untuk atribut harga dan fasilitas tidak ada perbedaan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF HOSPITALIZED PATIENTS' RESPONSES TOWARD HOSPITAL SERVICE A Case Study at the Emanuel General Hospital in Klampok, Banjarnegara

Maria Diana Susilowati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2001

The aim of this research was: 1) to describe a profile of hospitalized patients at the Emanuel General Hospital. 2) To know whether or not there was a difference responses of hospitalized patients toward the hospital service according to sex and age.

The techniques of collecting data used were questionnaires, observation, interview and documentation. This research was conducted from May until June 2001. The sample for this research consisted of 100 respondents acquired using *Accidental Sampling*. The first problem was analyzed using percentage analysis meanwhile the second problem used the *Chi Square* analysis.

The result of analysis showed that: 1) the majority of Hospitalized patients were women (54 %), age between 46-55 (23 %), having a salary of Rp. 500.000 – Rp. 750.000 (23 %), and members of ABRI (34 %). 2) Viewed from the sex, there were significant differences of hospitalized patients' responses toward the attribute of price, but there were no differences in responses toward the attributes of service, cleanliness, and facilities. Viewed from the age, there were significant differences in hospitalized patients' responses toward the attributes of service and cleanliness; but there were no differences in responses toward the attributes of price and facilities.