

ABSTRAK

ANALISIS TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT Studi Kasus pada Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo di Parakan Temanggung

**Victor Harjono
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
1999**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk memperoleh suatu profil pasien rawat inap di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo 2) Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo ditinjau dari jenis kelamin dan tingkat usia.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner observasi, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Untuk menganalisa masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan analisis Chi Square.

Dari hasil analisis masalah pertama diketahui bahwa pasien rawat inap tersebut kebanyakan berjenis kelamin wanita (54%), berusia antara 46 tahun - 55 tahun (23%), berpendapatan per bulan antara Rp 500.001,00 - Rp 750.000,00 (23%), dan sebagian besar mempunyai pekerjaan sebagai ABRI (34%).

Sedang hasil analisis masalah kedua menyebutkan bahwa 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

ANALYSIS OF HOSPITALIZED PATIENTS' RESPONSE TO HOSPITAL SERVICE Case Study at The Christian Ngesti Waluyo Hospital in Parakan-Temanggung

**Victor Harjono
Sanata Dharma University
Yogyakarta 1999**

The aim of this research is 1) to obtain a profile of hospitalized patients at the christian Ngesti Waluyo Hospital. 2) to know whether there is a difference in response of hospitalized patients regarding Hospital service at the Christian Ngesti Waluyo Hospital according to sex and age.

The techniques of collecting data used are questionnaires, observation, interview and documentation. The sample for this research consists of 100 respondents compiled using *Accidental Sampling*. The first problem is analysed using percentage analysis, the second problem used the Chi Square Analysis.

The result of analysis of the first problem shows that the majority of Hospitalized Patients are women (54%), age between 46 - 55 (23%), having a salary of Rp 500.001 - Rp 750.000 (23%), and members of ABRI (34%).

The second problem shows that according to sex there was a difference in hospitalized patients' response regarding the cost attribute, but no difference in response regarding the service, cleanliness, and facilities attributes. According to age level, there was a difference in hospitalized patients' response regarding the attributes of service and cleanliness. But there was no difference in response regarding the cost attribute and facilities attribute.