

Abstrak

**TANGGAPAN PASIEN TERHADAP
KUALITAS JASA PELAYANAN RUMAH SAKIT
DITINJAU DARI TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN**

**Studi Kasus pada Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur, Kuningan,
Jawa Barat**

Theresia Susilawaty
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Sekar Kamulyan di Cigugur, Kuningan, Jawa Barat ditinjau dari tingkat pendidikan pasien; 2) untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Sekar Kamulyan ditinjau dari tingkat pendidikan pasien dan 3) untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap pelayanan bagian farmasi di Rumah Sakit Sekar Kamulyan ditinjau dari tingkat pendidikan pasien.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran kuesioner pada sampel sebanyak 50 responden, observasi dan meneliti dokumen dan arsip perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) analisis kualitatif untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap pelayanan keperawatan, laboratorium dan bagian farmasi dengan cara memberikan kuesioner kepada responden; 2) analisis persentase untuk mengetahui profil pasien di Rumah Sakit Sekar Kamulyan dan 3) analisis *Chi-Square* untuk mengetahui perbedaan tanggapan pasien terhadap pelayanan keperawatan, laboratorium dan bagian farmasi ditinjau dari tingkat pendidikan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut. Persentase profil pasien yang terbanyak adalah laki-laki, sebesar (56%), yang memiliki tingkat pendidikan SMA (32%) dengan usia pasien antara 36-45 tahun (28%) dan memiliki status pekerjaan wiraswasta (44%). Untuk analisis *Chi-Square* hasil perhitungan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) ada perbedaan tanggapan pasien terhadap pelayanan keperawatan ditinjau dari tingkat pendidikan ($24,7 > 16,92$); 2) ada perbedaan tanggapan pasien terhadap pelayanan laboratorium ditinjau dari tingkat pendidikan ($44,1 > 16,92$) dan 3) ada perbedaan tanggapan pasien terhadap pelayanan bagian farmasi ditinjau dari tingkat pendidikan ($35,4 > 16,92$). Dari hasil perhitungan *mean* diketahui bahwa perbedaan tanggapan terhadap pelayanan keperawatan, laboratorium dan bagian farmasi adalah positif.

Abstract

**THE RESPONSE OF PATIENTS
TOWARDS THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES
BASED ON THEIR EDUCATIONAL LEVEL**

**Case study at "Sekar Kamulyan" Hospital, Cigugur, Kuningan,
West Java**

.Theresia Susilawaty
Sanata Dharma University
Yogyakarta

Three objectives of this research are 1) to know patients' response towards nursing service; 2) towards the laboratory service and 3) towards pharmacy unit's service in "Sekar Kamulyan" Hospital, Cigugur, Kuningan, West Java, based on their levels of education.

Data gathering methods employed were a questionnaire distributed among 50 respondents, observations and documentation of the hospital achieves. Data analysis techniques employed consisted of 1) qualitative analysis to know patients' response concerning the service of the nursing, laboratory, and pharmacy unit based on a questionnaire; 2) percentage analysis to obtain a profile of the patients of this hospital; 3) chi-square analysis to know the differences of the patients' responses towards the service of the nursing, laboratory and pharmacy unit, based on their level of education.

Based on the results of the data analysis, the conclusions are as follows: The majority of the patients were males (56%), level of education SMA (32%); around 36-45 years old (28%) and self employed (44%). From the result of chi-square computation, it was concluded that: 1) responses among the patients towards the nursing service were different according to their level of education ($24,7 > 16,92$); 2) responses towards the laboratory service were different according to their level of education ($44,1 > 16,92$); and 3) there were different responses towards the pharmacy unit service ($35,4 > 16,92$). Based on the mean value, it was found that the response towards the hospital services of the nursing, laboratory and pharmacy unit were positive.