

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pasien Cuci Darah Terhadap Pelayanan Medis Studi Kasus Pada RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Ag. Putut Joko Nugroho
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2000

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil para pasien cuci darah di RSUP Dr. Sardjito, bagaimana kepuasan terhadap pelayanan medis yang diberikan dan untuk mengetahui apakah kinerja dari pelayanan medis tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan para pasien. Pelayanan medis yang dimaksud meliputi (1) Pendekatan penilaian struktur, yang meliputi penaksiran lingkungan dan perlengkapan yang dipakai dalam pelaksanaan pelayanan. (2) Pendekatan penilaian proses, yang meliputi penaksiran kegiatan para dokter dan perawat pada saat menangani para pasien. (3) Pendekatan hasil akhir pelayanan yaitu menangani status kesehatan pasien. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang pasien cuci darah. Adapun cara pengumpulan data yang dibutuhkan memakai kuesioner yang dibagikan kepada para pasien cuci darah tersebut.

Dari teknik analisis data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pasien cuci darah pria lebih banyak dibanding pasien cuci darah wanita. Dari kelompok tingkat usia, pasien cuci darah yang berusia 40 tahun ke atas jumlahnya paling banyak dibanding kelompok tingkat usia yang lain. Dari kelompok tingkat pendidikan, pasien cuci darah yang berpendidikan SMP jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok tingkat pendidikan yang lain. Dari kelompok status pekerjaan maka pasien cuci darah yang bekerja sebagai wiraswasta jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok status pekerjaan yang lain. Dari kelompok tingkat penghasilan selama 1 bulan, yang berpenghasilan Rp. 300.000 ke atas jumlahnya paling banyak bila dibanding kelompok tingkat penghasilan yang lain. Dari analisis kepuasan pelanggan dapat diperoleh hasil bahwa mayoritas pasien cuci darah menyatakan puas dengan pelayanan medis yang telah diberikan. Hal ini terlihat pada kinerja pelayanan medis yang dapat memenuhi harapan para pasien cuci darah.

ABSTRACT

Satisfaction Analysis of Dialysis Patient on Medical Care Case Study at Dr. Sardjito RSUP (The Centre of General Hospital) Yogyakarta

Ag. Putut Joko Nugroho
Sanata Dharma University Yogyakarta
2000

The purpose of their research is to know the profile of dialysis patient in Dr. Sardjito about the satisfaction on medical care given to them and to know whether the performances of those medical cares are able to meet the expectation derived by patient. Medical care meant is including (1) Structure evaluation approach, including the surroundings and instruments assessment used in performing the care. (2) Process evaluation approach, including the doctors and nurses activity assessment while handling the patient. (3) The final result of care approach, handling patient healthy condition. Samples participating in this research is as many as 30 dialysis patient. Data collecting method used is questionnaire handed out to those patients.

Data analysis technique used to know that there is more male dialysis patients compare to the female ones. From life's stage group, the 40 year old is the most in sum compare to the other groups. From education degree, whose education is in SMP (Junior High School) level is the most in sum compared to other levels. From the kinds of jobs, the entrepreneur is the most in sum compared to the other kinds of jobs. From the income per month rate, the 300.000 rupiah upwards is the most in sum compared to the other rates. The result of the customer satisfaction analysis is that the majority of those patients are satisfied with the medical care given. It can be seen in the medical care performances that manage to meet their expectations.