

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MEDIS Studi Kasus Klinik dokter Spesialis Kandungan dan Umum dr. E. Sukarti & dr. B. Sudyanto Klaten

Benny Hermawan Robertus
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2000

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di klinik dokter spesialis Kandungan dan Umum dr. E. Sukarti & dr. B. Sudyanto Klaten dan mengetahui kinerja dari pelayanan medis yang ada di klinik tersebut. Dalam penelitian ini sebagai subjek penelitian adalah para pasien rawat jalan di klinik sedangkan sebagai objek penelitian adalah tingkat kepuasan pasien di klinik tersebut. Penelitian ini menggunakan metode importance-performance analysis dengan skala 5 tingkat dari lickert. Metode pengumpulan data dengan jalan kuesioner dari 100 orang sampel yang di dapat secara insidental. Hasil analisis menunjukkan bahwa (1). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis tinggi ditunjukkan dengan angka 88,5 % responden menjawab sangat puas (2). Kinerja dari pelayanan medis sangat baik sehingga memuaskan pasien, ditunjukkan dengan angka 56 % responden menjawab sangat baik dan 39,3 % responden menjawab baik.

ABSTRACT

ANALYSIS OF MEDICAL PATIENT'S SATISFACTION TO MEDICAL TREATMENT

Case Study at the clinic of Obstetrician – dr. B. Sudyanto and General Practitioner's clinic – dr. E. Sukarti, Klaten

Benny Hermawan Robertus
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2000

The purpose of this research is to know the degree of medical patient's satisfaction to medical treatment and to know the performance of the clinic's medical service this is a case study conducted at the clinic of obstetrician – dr. B. Sudyanto and general practitioner – dr. E. Sukarti in Klaten. The subject of this research is the medical patients and the object is the degree of the medical patient's satisfaction. This research applies an importance – performance analysis, using a likert scale of 5 degrees. The data collecting method used questionnaire filled in by a sample of 100 respondents by using a sampling incidental. The result of the analysis shows that (1). The degree of the medical patient's satisfaction to the medical treatment provided is high; as shown by 88,5 % of the respondents who were "very satisfied". (2). The performance of medical treatment at the clinic is very good. This is shown by 56 % of the respondent's answer that the medical treatment is "very good" and 39,3 % answering that the medical treatment is "good".