

## ABSTRAK

### **ANALISIS TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Nugroho Pakem**

SUPRAPTI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2002

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) sikap pasien terhadap atribut pelayanan kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho; 2) atribut yang paling kuat menentukan sikap pasien dalam melakukan pembelian jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan adalah pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Panti Nugroho dan berjumlah 80 responden. Teknik Analisis data yang digunakan: 1) untuk mengetahui profil pasien adalah dengan analisis persentase; 2) untuk mengetahui sikap pasien terhadap atribut pelayanan kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho digunakan analisis Multiatribut Attitude Model; 3) untuk mengetahui atribut yang paling kuat menentukan sikap pasien dalam melakukan pembelian jasa kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho digunakan analisis prioritas kepentingan.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa: 1. Persentase terbesar yaitu sebanyak 57,5% perempuan, 40% pasien berusia antara 31-50 tahun, tingkat pendidikan terbanyak adalah SLTA sebanyak 38,75%, pasien sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 35%; 2. Dengan analisis Multiatribut Attitude Model diperoleh hasil bahwa sikap pasien secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho adalah relatif sangat baik; 3. Ditemukan bahwa atribut pelayanan dianggap paling kuat menentukan sikap pasien dalam melakukan pemilihan jasa kesehatan Rumah Sakit Panti Nugroho. Kemudian atribut terpenting berikutnya adalah atribut fasilitas dan atribut harga.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON RESPONSE OF PATIENT WHO WERE TREATED IN HOSPITAL TOWARD THE HOSPITAL'S HEALTH SERVICES A Case Study At Panti Nugroho Hospital, Pakem**

**SUPRPTI  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA  
2002**

This study was to know: 1) the patient attitude toward attribute of health service at Panti Nugroho Hospital; 2) the strongest attribute determining the patients' responses in purchasing the health services of Panti Nugroho Hospital.

Data gathering techniques used were questionnaire and interview. The samples were 80 respondents of patients who had used the services at Panti Nugroho Hospital. Data analysis techniques used : 1) Analysis of Percentage to know the profile of patients; 2) Analysis of Multi-attribute Attitude Model to know patients' attitude toward the attribute of health services of Panti Nugroho Hospital; 3) Analysis of importance priority to know the strongest attribute in determining the patients' attitude in buying the health services of Panti Nugroho Hospital.

Based on the data analysis, the research found that: 1) the largest percentage of 57,5% was female, 40% was aged between 31-50 years old of age, the most educational level was Senior High School as much as 48,75%; most patients work in private sector as much as 35%. 2) By using Analysis of Multi-attribute Attitude Model, it was found that the patients' attitude in whole toward the health service attribute of Panti Nugroho Hospital was relatively good. 3) It was found that the service attitude was considered as the strongest factor that determine the patients' attitude in choosing the health service of Panti Nugroho Hospital. Next, the most important attributes were facility and price attributes.