

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT**

Studi Kasus Rumah Sakit Panti Baktiningsih Klepu Sendang Mulyo  
Minggir Sleman Yogyakarta

Lucia Yuli Hartini  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2002

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil dari pasien yang sedang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Panti Baktiningsih Klepu dan untuk mengetahui apakah pasien merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Panti Baktiningsih Klepu.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Adapun cara pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang sedang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Panti Baktiningsih Klepu. Kuesioner diberikan kepada pasien setelah pasien makan pagi karena pasien dalam keadaan masih santai dan segar. Teknik analisa data yang dipakai untuk mengetahui profil dari para pasien adalah analisis persentase, sedangkan untuk mengetahui apakah pasien merasa puas dengan pelayanan dari rumah sakit menggunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) = IM (PP – EP).

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa pasien Rumah Sakit Panti Baktiningsih kebanyakan adalah wanita yang berusia antara 45 s/d 60 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir Sekolah Dasar, mempunyai pekerjaan sebagai petani dan berpenghasilan antara Rp 100.000 – Rp 200.000 per bulan. Dan dari analisis Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil bahwa pasien merasa puas (berada pada limit bawah) dengan pelayanan yang telah mereka terima dari Rumah Sakit Panti Baktiningsih Klepu.

## **ABSTRACT**

### **THE ANALYSIS OF IN-PATIENT SATISFACTION TOWARD THE HOSPITAL SERVICE**

A Study Case at Panti Baktiningsih Hospital Klepu Sendang Mulyo  
Minggir Sleman Yogyakarta

Lucia Yuli Hartini  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2002

The purpose of this research was to know the profile of the in patients at Panti Baktiningsih Hospital and to know whether the patients feel satisfied or not toward the service at Panti Baktiningsih Hospital.

This research used 100 respondents as samples. To gather the data, the research used questionnaires given to the in patients at Panti Baktiningsih Hospital. The questionnaires given to the in patients after they had a breakfast because the patient were still fresh and comfortable at the time .The technique of data analysing which used to know whether the patients feel satisfied or not toward the hospital service was by Customers Satisfaction Index (IKP) = 1M (PP-EP).

The result research showed that the in patients of Panti Baktiningsih Hospital were mostly aged between 45 up to 60 years old with last educational degree such Elementary School. Their job as farmers, their salary between Rp 100.000 up to Rp 200.000 rupiah per month. By the analysis of Customer Satisfaction, it was found that the in patients feel satisfied (on the bottom limit) of the service that they had at Panti Baktiningsih Hospital.