

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MEDIS

Studi kasus Puskesmas Ngemplak I Koroulon, Bimomartani, Ngemplak, Sleman

Christina Riring Widyaningtyas

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2003

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui profil para pasien rawat inap di Puskesmas Ngemplak I Koroulon dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di Puskesmas Ngemplak I Koroulon. Dalam penelitian ini sebagai subyek penelitian adalah para pasien rawat inap di Puskesmas sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah tingkat kepuasan pasien di Puskesmas tersebut. Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Analysis dengan menggunakan Skala 5 Likert. Metode Pengumpulan data dengan jalan kuesioner dari 50 orang sampel yang didapat secara Purposive Sampling. Hasil analisis masalah pertama menunjukkan bahwa Pasien yang datang ke Puskesmas Kebanyakan wanita, berusia antara 31 tahun sampai dengan 40 tahun, Kebanyakan berpendidikan terakhir SMU/Sederajat, yang bekerja sebagai Tani/ Buruh dan berpenghasilan sampai dengan Rp 199.000 perbulan yang paling banyak. Masalah kedua menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngemplak I cukup tinggi yaitu dengan ditunjukkan oleh responden yang menjawab sangat baik terhadap tingkat kinerja pelayanan medis yang berarti sangat puas sebesar 49 % dari 50 responden, karena berdasarkan analisis yang dinyatakan dalam diagram kartesius menunjukkan 7 faktor atribut dari 10 faktor atribut masuk pada kuadran B, yaitu faktor-faktor yang harus dipertahankan oleh pihak Puskesmas sebab pasien menilai faktor-faktor tersebut sangat penting dan manajemen telah melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien sehingga memuaskan.

ABTRACK

PATIENT'S SATISFACTION TOWARDS MEDICAL SERVICE
A case study at Puskesmas Ngemplak I Koroulon, Bimomartani, Ngemplak, Sleman

Christina Riring Widyaningtyas
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003

The aims of this research was to know (1) the profile of in- house- patients and (2) the rate of patient's satisfaction to medical service at the Community Health Center of Ngemplak I Koroulon. The research subject of this research was the in-house-patients in the Health Center whereas the object being studied was the patient's satisfaction rate at the Health Center. This research used by Performance Analysis Method with Scale 5 Likert. The data were collected by questionnaires from 50 samples using Purposive Sampling. The result of the first problem was most patients who came by to the Health Center were women, ages between 31 to 40 years old, had last education of Senior High School or of the same degree, worked as Farmers/Workers having salaries of Rp 199.000 each month at the most. And for the second problem, the research that showed the satisfaction level of patient at Puskesmas Ngemplak I Koroulon was high shown by the positive response of the respondent toward the performance level of the medical service, in which 49 % of respondent were very satisfied, because based on the analysis that as stated in the Cartesius Diagram showed 7 attribute factors from 10 attribute factors were in quadrant B, those were the factors that must be held by the Puskesmas because the patient valued of those factors were very important and the management had fulfilled the patient expectation.