

ABSTRAK

TANGGAPAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN RUMAH SAKIT Studi Kasus pada Rumah Sakit St. Yusup, Boro Yogyakarta

E. Herlistyana Fanny
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Tujuan penelitian ini yaitu : 1) untuk mengetahui data pribadi pasien rawat inap sebagai identifikasi masalah yang dihadapi oleh Rumah Sakit St. Yusup, Boro ; 2) untuk mengetahui atribut jasa pelayanan yang diprioritaskan oleh pasien rawat inap Rumah Sakit St. Yusup, Boro ; 3) untuk mengetahui tanggapan pasien rawat inap terhadap atribut pelayanan keperawatan, laboratorium dan farmasi di Rumah Sakit St. Yusup, Boro.

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan metode kuesioner, observasi, wawancara dan dokumen/arsip. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Dalam pengujian hipotesis digunakan : 1) *Analisis persentase* untuk mengetahui profil pasien rawat inap ; 2) *analisis prioritas kepentingan* untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama bagi pasien rawat inap ; 3) *analisis multiattribute attitude model (MAM)* untuk membuktikan tentang tanggapan pasien rawat inap terhadap kualitas jasa pelayanan di Rumah Sakit St. Yusup, Boro.

Data mengenai profil pasien rawat inap dapat disimpulkan bahwa sebagian besar adalah perempuan (55%), berumur > 56 tahun (30%), tingkat pendidikan terakhir SLTA (42,5%), jenis pekerjaan lain-lain yang meliputi buruh dan petani (40%), pendapatan di bawah Rp. 200.000,00 (55%). Hasil analisis prioritas kepentingan menurut pasien rawat inap Rumah Sakit St. Yusup, Boro adalah pelayanan keperawatan sebagai urutan pertama, pelayanan farmasi sebagai urutan kedua dan pelayanan laboratorium sebagai urutan ketiga.

Dari hasil *selisih ideal-belief rata-rata* maka diperoleh hasil bahwa tanggapan pasien rawat inap Rumah Sakit St. Yusup, Boro secara keseluruhan relatif sangat setuju atau positif.

ABSTRACT

RESPONSE OF THE PATIENTS TOWARD THE QUALITY OF THE HOSPITAL'S SERVICE

The Case Study at The Hospital of St. Joseph, Boro

E. Herlistyana Fanny

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2004

The purpose of this research was 1) to find out the profile of the patients who used the service of the hospital of St. Joseph, Boro ; 2) to find out the service attribute which was the factor of priority in the decision to use the hospital's service; 3) to find out the response from the patients' toward the service attributes : service of the nurses, service of the laboratory, and service of the pharmacy.

To obtain data required in the research, the writer used the methods of the sample number was 40 persons. The technique sampling was *the accidental sampling*. For the test of hypothesis, is was used : 1) *the percentage analysis* to find out the patients' profile; 2) *the analysis of importance priority* to find out the attribute which was the main priority for the patient; 3) *the analysis of multi attribute attitude model (MAM)* to prove the patients' response toward the service quality.

The research's conclusion was as follows : 1) The patients' profile. Most of them were female (55%), aged more than 56 years old (30%), the level of last education was Senior High School (42,5%), the other type of job consisting of labor and farmer (40%), and their income was under Rp. 200.000,00 (55%); 2) The important priority of attribute. The service of the nurses was on the first place, followed by the pharmacy service in the second, and the laboratory service in the third; 3) The patients's attitude towards the hospital's service was positive.

The result of the average *ideal-belief difference* pointed out that the patients' response toward the quality of the hospital's service generally very positive.