

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP ATRIBUT JASA RUMAH SAKIT Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka

Caecilia Agustina Soebanpoelo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui profil pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka. 2) Untuk mengetahui sikap pasien rawat inap terhadap atribut jasa Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka. 3) Untuk mengetahui atribut jasa yang menjadi prioritas utama pasien rawat inap dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Persentase dalam bentuk komposisi responden dan analisis kuantitatif yaitu analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM).

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien Rumah sakit Umum Daerah Larantuka adalah yang berjenis kelamin laki-laki (53%), berusia > 50 tahun (29%), tingkat pendidikan terakhir SD/ sederajat (52%), pekerjaan petani (71%) dan tingkat penghasilan < Rp 100.000 (76%)

Dengan menggunakan analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM), diperoleh hasil bahwa sikap pasien secara keseluruhan adalah sangat puas, yang ditunjukkan dengan nilai 20,051. Sedangkan untuk atribut yang dianggap menjadi prioritas utama pasien dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Larantuka adalah atribut pelayanan.

ABSTRACT

ANALYSIS ON PATIENTS' SATISFACTION TOWARD HOSPITAL SERVICE ATTRIBUTE

A FIELD STUDY AT A PUBLIC HOSPITAL IN LARANTUKA REGION

**Caecilia Agustina Soebanpoelo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003**

The aims of the research are firstly, to know the patients' profile of the public hospital in Larantuka region. Secondly, to know the patients' attitude toward the service attribute of the public hospital in Larantuka region. Thirdly, to know the service attribute which becomes the patients' chief priority in the decision making of using the public hospital service in Larantuka.

The technique of data collection used in this research is questionnaire, observation, interview and documentation. The data analysis technique used is percentages analysis in the form of respondent composition and *Multiattribute Attitude Model (MAM)*.

Based on the data analysis result, most of the patients' the research shows that 53% of the patients are male, 29% are more than 50 year old, 52% have elementary school aducation level and 71% are farmers, 76% have the average income of Rp. 100.000.

By using the analysis of *Multiattribute Attitude Model (MAM)*, the result is that most of the patients are satisfied with the hospital service attribut. The attribute that is regarded by the patients as the primary priority in decision making of using the hospital service is service.