

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN MEDIS STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PANTI RINI KALASAN

Maria Atik Iswari

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pasien rawat inap puas terhadap pelayanan medis ditinjau dari pendekatan penilaian struktur, proses dan hasil akhir serta untuk mengetahui faktor penyebabnya. Pelayanan medis yang dimaksud meliputi : (1) Struktur, yang meliputi penaksiran lingkungan dan perlengkapan yang dipakai dalam pelaksanaan pelayanan. (2) Proses, yang meliputi penaksiran kegiatan para dokter dan perawat saat menangani pasien. (3) Hasil akhir pelayanan yaitu status kesehatan pasien. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 44 orang pasien. Adapun cara pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang dipakai untuk mengetahui apakah pasien rawat inap puas atas pelayanan medis yaitu dengan menggunakan uji jenjang bertanda Wilcoxon. Sedangkan diagram sebab akibat digunakan untuk menunjukkan faktor penyebab ketidakpuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan medis yang diberikan Rumah Sakit Panti Rini Kalasan.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pasien rawat inap wanita lebih banyak dibanding pasien rawat inap pria. Dari kelompok tingkat usia, pasien rawat inap yang berusia antara 20 - 29 th paling banyak dibanding tingkat usia yang lain. Dari analisis Wilcoxon diperoleh hasil bahwa pasien rawat inap tidak puas dengan pelayanan medis yang telah diberikan. Diagram sebab akibat menunjukkan bahwa faktor penyebab ketidakpuasan pasien rawat inap adalah faktor yang berkaitan dengan pendekatan penilaian struktur dan proses.

ABSTRACT

ANALYSIS ON THE IN-PATIENT'S SATISFACTION WITH THE MEDICAL SERVICES

A CASE STUDY IN PANTI RINI HOSPITAL KALASAN

Maria Atik Iswari

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2000

The aims of this study were to know whether the in-patients were satisfied with the medical services viewed from the structure, process, and final outcome assessment approaches, as well as to identify the factors that caused it. The medical services were included: (1) Structure, including the assessment of the environment and the instruments used in performing the services; (2) Process, including the assessment of the physicians and nurses' activities when they treated the patients; (3) The final outcomes of the services, i.e. the patients' health status. This study used sample of 44 patients. The data collection was performed using questionnaire, observation and documentation.

The data analysis technique that was used to identify whether the in-patients were satisfied with the medical services was the wilcoxon signed rank test. Whereas the causal chart was used to show the factors causing dissatisfaction of the patients with the medical services provided by Panti Rini Hospital Kalasan.

From the data obtained it could be identified that the female in-patients were more than the male in-patients. Viewed from their ages, the 20 – 29 year group was the largest compared to the other age intervals. Results from the Wilcoxon analysis showed that the in-patients were dissatisfied with the medical services provided. The causal chart showed that the factors that caused the dissatisfaction of the in-patients were the ones related to the structural and process assessment approaches.