

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Studi Kasus Pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto

**MM. Yuli Ariyani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003**

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara golongan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth. 2). Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendapatan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth. 3). Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth, dan 4). Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh pihak-pihak Rumah Sakit Santa Elisabeth.

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Purwokerto, Jawa Tengah antara bulan Juni-Juli 2002.

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth pada bulan Juni-Juli 2002. Besarnya sampel penelitian ditetapkan 76 responden terdiri dari 36 pasien rawat inap bagian kebidanan dan 40 pasien rawat inap bagian keperawatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk menganalisis masalah pertama, kedua, ketiga, penulis menggunakan analisis *Chi Square* (χ^2) dan untuk menganalisis masalah keempat, penulis menggunakan teknik analisis kinerja dan derajat kepentingan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1). Tidak ada hubungan yang signifikan antara golongan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth. 2). Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendapatan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth. 3). Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Santa Elisabeth, dan 4). Faktor-faktor kepuasan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh pihak-pihak Rumah Sakit Santa Elisabeth yaitu a). Bagian kebidanan meliputi pelayanan fasilitas fisik, ketanggapan, dan keyakinan, b). Bagian keperawatan adalah dimensi fasilitas fisik, keandalan, ketanggapan, dan keyakinan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF IN-PATIENTS SATISFACTION TOWARD THE QUALITY OF HEALTH SERVICES

A Case Study at “Santa Elisabeth” Hospital Purwokerto

**MM. Yuli Ariyani
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2003**

The aims of this research were: 1). To know whether or not there was a significant relationship between kinds of job and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, 2). To know whether or not there was a significant relationship between income level and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, 3). To know whether or not there was a significant relationship between the level of education and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, and 4). To know the factors needed to be maintained and upgraded by “Santa Elisabeth” Hospital.

This research was conducted at “Santa Elisabeth Hospital”, Purwokerto, Jawa Tengah from June until July 2002.

The population in the research was all in-patients at “Santa Elisabeth” Hospital from June to July 2002. The amount of research samples were 76 respondents consistend of 36 in-patient at midwifery department and 40 in-patient at nursing department. The sample gathering techniques used in the research was purposive sampling.

The data collecting techniques used were questionnaire, interviews, observation, and documentation.

To analyze the first, second, third problems, the writer used Chi Square analysis (χ^2) and for the fourth problem the writer used performance and interest degree analysis.

The findings were: 1). There was no significant relationship between kinds of job and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, 2). There was no significant relationship between income level and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, 3). There was no significant relationship between the level of education and in-patients satisfaction toward the quality of health services of “Santa Elisabeth” Hospital, and 4). The factors to be maintained and upgraded by “Santa Elisabeth” Hospital were: a). At midwifery department included physical facilities services, responsiveness, and confidence services. b). At nursing department included physical facilities services, reliability, responsiveness, and confidence dimension.