

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jasa, Studi Kasus pada Rumah Sakit Panti Rapih, Yogyakarta

**Veronika Kartika Dewi
Universitas Sanata Dharma
2003**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pengguna jasa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh sebuah rumah sakit dan sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pengguna jasa agar pengguna jasa merasa puas.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Rapih Jln. Cik Ditiro no. 30 Yogyakarta dan dilaksanakan selama bulan November. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Rumah Sakit Panti Rapih khususnya yang sedang rawat inap. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.

Data dianalisis dengan menggunakan *importance and performance analysis* untuk menilai kinerja yang perlu diprioritaskan oleh pihak rumah sakit dan uji perangkat bertanda *Wilcoxon* untuk menilai perbedaan antara kinerja yang dilaksanakan dengan harapan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) ada 5 faktor yaitu jadwal pelayanan rumah sakit seperti kunjungan dokter, perawat, dan istirahat, menetapkan diagnosa penyakit dengan akurat, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, penyediaan peralatan atau teknologi terbaru yang belum dipenuhi oleh pihak rumah sakit. (2) Tidak ada perbedaan antara kinerja rumah sakit dengan harapan pasien/pengguna jasa. Kinerja rumah sakit belum sesuai dengan keinginan/harapan pasien.

ABSTRACT

An Analysis of Patients' Concerns and Satisfaction Level A Case Study at "Panti Rapih" Hospital, Yogyakarta

**Veronika Kartika Dewi
Sanata Dharma University
2003**

The purposes of this research were to know and to analyze a match between the level of the patients' concerns of medical service factors and the performance of the hospital. Also, it was functioned as the guidance to lead all of the organization unit to fulfill the patients' needs in order to reach the satisfaction.

The research was conducted at "Panti Rapih" hospital, jln. Cik Ditiro No.30 Yogyakarta on November 2003. The population of this research was the patients of "Panti Rapih" hospital, especially the stayed patients. The data were collected by using the questionnaire and the interviews.

The data analysis techniques used were importance and performance analysis to evaluate the value of the performance that needed to be a priority of the hospital and the wilcoxon signed rank test to estimate the difference between the performance and the patients' hope.

The result of the research showed that : 1) there were five factors that were the schedule of the hospital service (such as the doctor visit, the nurse visit, and the relaxing), the diagnosis of the disease accurately, the ability of the doctors and the nurses to respond the patients' complain quickly, the employees gave information clearly and easy to understand, the supply of the new facilities or technology. 2) there was no difference between the performance of the patients' hope. The performance of the hospital was not matching with the patients' hope yet.