

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DITINJAU DARI GOLONGAN UMUR, TINGKAT PENDIDIKAN DAN JENIS PEKERJAAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN KESEHATAN

Studi Kasus

Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan Santo Yusup
Di Karangpilang-Surabaya
2002-2003

Oleh :

LAYNY KUSUMAWATI
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah : (1). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan ditinjau dari golongan umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, (2). Untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan Santo Yusup Karangpilang-Surabaya yang dilakukan pada bulan November 2002 sampai dengan Januari 2003.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan Santo Yusup selama bulan November 2002 yaitu 240 orang. Sampel penelitian berjumlah 60 orang yaitu 25% dari populasi dengan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling*.

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

Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, skala Likert dan *Chi Square*, masalah kedua menggunakan metode *indeks value*.

Dari hasil analisis masalah pertama diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun, berpendidikan SLTA, berstatus pekerjaan sebagai pegawai swasta dan berpenghasilan antara Rp. 301.000. sampai dengan Rp. 600.000. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Bersalin dan Balai Pengobatan Santo Yusup adalah sangat puas. Tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap harga, pelayanan, kebersihan dan fasilitas ditinjau dari golongan umur dan tingkat pendidikan. Sedangkan ditinjau dari jenis pekerjaan menyebutkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap harga, pelayanan serta fasilitas dan ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap kebersihan. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa urutan faktor dominan adalah pelayanan dan kebersihan, fasilitas kemudian harga.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF NON STAYING PATIENCE SATISFACTION TO THE MEDICAL SERVICE VIEWED FROM THE AGE GROUP, EDUCATIONAL LEVEL, AND KIND OF OCCUPATION IN THE USING OF THE MEDICAL SERVICE

**A CASE STUDY
AT "SANTO YUSUF" BIRTH HOSPITAL AND POLYCLINE
In Karangpilang-Surabaya
2002-2003**

**By:
LAYNY KUSUMAWATI
Sanata Dharma University, Yogyakarta**

The aims of this research were : (1) to know the satisfaction level of non staying patience to the medical service viewed from the group of age, educational level and kind of occupation, (2) the dominant factors influencing the level of satisfaction of the non staying patience to the medical service.

This research took place at the "Santo Yusuf" birth hospital and polycline in Karangpilang-Surabaya. This research was conducted from November 2002 to January 2003.

Population in this research included all of the non staying patience that used the medical service in the "Santo Yusuf" birth hospital and polycline during November 2002 for about 240 people. The amount of the samples research about 60 people which were 25 % of the population by using the sampling method of purposive sampling.

The data collecting methods were interviews, observation, questionnaire and documentation.

To analyse the first problem, this research used the percentage analysis technique, Likert scale and Chi Square meanwhile the second problem used index value method.

From the analysis of the first problem, it was known that respondents who used the medical service mostly were female, with age ranged from 26 years of age to 35 years of age, high school educational level, with the particular occupation as a private employee and income from 301.000 rupiahs to 600.000 rupiahs. The satisfaction level to the medical service of the "Santo Yusuf" birth hospital and polycline was very satisfactory. There was no satisfactory difference with the price, service, and hygiene and facilities viewed from the age group, and the educational level. Viewed from the kind of occupation, there was no satisfactory difference toward the price, service and facilities, and there was any difference of consumer satisfactory toward the hygiene. The result of the second problem analysis showed that the order of the dominant factors were service, hygiene, facilities then price.