

**ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
Studi kasus: Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sekar Kamulyan  
Cigugur Kuningan**

**Tatang Sutardi  
991324062**

**Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2007**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) profil pasien rawat inap di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan, (2) tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan, (3) motivasi pasien rawat inap untuk menggunakan kembali jasa di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan.

Lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan. dilakukan kurang lebih 1 bulan, yaitu bulan September 2007. Subjek penelitiannya adalah para pasien pemakai jasa Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan. Objek penelitiannya adalah kepuasan pelanggan terhadap proses pemeriksaan tahap awal, kepuasan selama proses penyembuhan, serta kesediaan pasien atau keluarganya untuk kembali menggunakan jasa Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian adalah para pasien di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan, dan sampel dalam penelitian ini pasien yang sedang dirawat di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data untuk rumusan masalah pertama dan ketiga adalah analisis deskriptif sedangkan untuk masalah kedua adalah *Indeks Kepuasan Konsumen (IKP)*.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa: 1) Profil pasien rawat inap di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan adalah sebagai berikut; sebagian besar perempuan (53%), tingkat pendidikannya SD (47%), berusia 36-50 tahun (32%), dengan pekerjaan sebagai petani (30%). 2) Pasien rawat inap di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan merasa sangat puas (78%). 3) Motivasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan adalah sebagai berikut; frekuensi menggunakan jasa pelayanan kesehatan pertama kali (41%), sumber informasi keberadaan Rumah Sakit adalah dari keluarga (70%), saran untuk menggunakan jasa kesehatan berasal dari inisiatif sendiri (65%), menggunakan jasa pelayanan kesehatan karena harganya murah (72%), kesediaan menggunakan jasa kesehatan karena kualitas pelayanannya kesehatannya memuaskan (95%), dan (93%) menyatakan kesediaannya menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Sekar Kamulyan Cigugur Kuningan.

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF LODGING PATIENTS' SATISFACTION  
TOWARD THE QUALITY OF HEALTH SERVICE  
A Case Study: Lodging Patients in Sekar Kamulyan Hospital  
Cigugur Kuningan**

**Tatang Sutardi  
991324062**

**Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2007**

The purposes of this research are to know: (1) the profile of lodging patients in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan, (2) level of lodging patients' satisfaction toward the quality of health service in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan, (3) lodging patients' motivation to reuse service in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan.

This research done in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan was conducted for approximately a month, in September 2007. The subjects of this research are the patients as the customers of service of Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kamulyan. The object of this research is the customers' satisfaction toward the process of observing in earlier steps, the satisfaction during the relieving process, and also the availability of patients or their family to have the service of Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan. The techniques of data collecting were questioner, interview, and documentation. The population in this research were the patients in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan, and the samples in this research were 100 patients which lodged in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan. The technique of sample taking was purposive sampling. The technique of data analysis to the first case formulation and the third case formulation was descriptive analysis, whereas to the second case is Consumers' Satisfaction Index (IKP).

The conclusion of this research revealed that: 1) Profile of lodging patients in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan are; most of female (53%), level of their education are Junior School (47%), their ages 36-50 one year (32%), their occupation as farmers (30%). 2) The lodging patients in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan felt very satisfied (78%). 3) The motivation of lodging patients in Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan are follow; the frequencies of using of health service in the first time (41%), the information sources on the existence Hospital is from their family (70%), the advice to use the health service resulted from their initiatives (65%), used the health service because of the lower price (72%), the readiness to use health service because its satisfying health service (95%), and (93%) stated the readiness of reuse the health service of Sekar Kamulyan Hospital Cigugur Kuningan.