

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DITINJAU DARI STATUS SOSIAL EKONOMI

Studi Kasus : Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul

**VERONICA DIANITA SISCA SAKTI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2009**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui : (1) Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari golongan pekerjaan, (2) Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat pendidikan, (3) Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat pendapatan.

Penelitian studi kasus ini dilaksanakan pada bulan Juli-Oktober 2008, Di Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul, Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang sedang di rawat inap di Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul pada bulan Juli-Oktober 2008. Jumlah sample sebanyak 80 responden diambil dengan teknik *Purposive Sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *chi square* dengan taraf signifikan 5%.

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa : (1) Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari golongan pekerjaan, (2) Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat pendidikan, (3) Ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari tingkat pendapatan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF PATIENTS' SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF HEALTH SERVICES PERCEIVED FROM SOCIAL AND ECONOMIC STATUS

A Case Study at “ Panembahan Senopati” Local Hospital in Bantul, Yogyakarta

Veronica Dianita Sisca Sakti
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2009

The aim of this study is to find out: (1) the differences of patients' satisfaction towards the quality of health services perceived from kind of jobs; (2) the differences of patients' satisfaction towards the quality of health services perceived from income level; (3) the differences of patients' satisfaction toward the quality of health services perceived from educational degree.

The research is a case study conducted at “ Panembahan Senopati” Local Hospital in Bantul, Yogyakarta from July to October 2008.

The population in the research was all patients in “ Panembahan Senopati” Local Hospital in Bantul, Yogyakarta from July to October 2008. The samples were 80 respondents taken by using *purposive sampling* technique.

The data were gathered by using the technique of observation, interviews, questionnaire, and documentation. The data were analyzed by applying *chi-square* analysis with the significant level 5%.

The results of the data processing are: (1) there is different satisfaction towards the quality of health services perceived from kind of jobs; (2)) there is different satisfaction toward the quality of health services perceived from income level; (3)) there is different satisfaction toward the quality of health services perceived from educational degree.