

PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
UNIT GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DENGAN  
RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Indah Megawati Ramadhani,<sup>1</sup> dr. Kusbaryanto., M.Kes.<sup>2</sup>

INTISARI

Pelayanan gawat darurat merupakan pintu masuk dan pelayanan terdapat dari suatu rumah sakit dalam menangani pasien-pasien gawat pasien darurat atau pasien gawat darurat. Saat ini perhatian masyarakat mengenai kesehatan mengalail peningkatan. Mereka menuntut kualitas pelayanan tidak hanya produk akhir yaitu kesembuhan pasien saja, namun standar proses yang mencakup pelayanan medis dan administrasi. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan untuk mengetahui kemampuan institusi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan seperti yang diharapkan oleh konsumen, sedangkan kualitas pelayanan dapat diperoleh dari proses persepsi pasien, penyelenggara jasa pelayanan dan penyandang dana yang membiayai pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Umum PKU muhammadiyah Yogyakarta dengan RSUD Panembahan senopati Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan *cross sectional*. Subyek penelitian adalah pasien unit gawat darurat Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Teknik sampel menggunakan *cluster sampling*. Alat pengambilan data menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 200 responden. Analisis data menggunakan persentase dan uji beda rata-rata *independent sample t test*. Atribut yang digunakan adalah kecepatan, keterjangkauan, kesinambungan, keamanan, keramahan dan kenyamanan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk dalam katagori sedang dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga dalm katagori sedang, namun berbeda secara nyata dengan t hitung 2,172 lebih besar t table 1,980 ( $\text{sig.}p \ 0,031 < 0,05$ ). Persepsi pasien terhadap keterjangkauan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk tidak baik (54%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul tidak baik (42%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung -1.558 lebih kecil t table 1,980 ( $\text{sig.}p \ 0,121 > 0,05$ ). Persepsi pasien terhadap kesinambungan pelayanan rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (65%) dan RSUD Panembahan Senopati bantul juga baik (52%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung 1,692 lebih kecil t table 1,980 ( $\text{sig.}p \ 0,092 > 0,05$ ). Persepsi pasien terhadap keamanan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (82%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga

<sup>1</sup> Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

baik (73%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung 1,844 lebih kecil t table 1,980 (sig.p 0,067 > 0,05). Persepsi pasien terhadap keramahan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (80%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga baik (67%), berbeda secara nyata dengan t hitung 2.939 > t table 1,980 (sig.p 0,004 < 0,05). Persepsi pasien terhadap kenyamanan pelayanan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta termasuk baik (78%) dan RSUD Panembahan Senopati Bantul juga baik (67%), namun tidak berbeda secara nyata dengan t hitung 1,744 lebih kecil t table 1,980 (sig.p 0,081 > 0,05).

--- -- . . . . . independent sample t test

**THE PATIENT PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN INTENSIVE  
CARE UNIT AT PUBLIC HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA AND RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

*Indah Megawati Ramadhany<sup>3</sup>, dr. Kusbaryanto., M.Kes.<sup>4</sup>*

**ABSTRACT**

*Service of emergency represent the entrance and service ahead a hospital in handling serious condition patient with emergency condition. In this time attention of people about health is improving. They claim the service quality, not only final product that is just patient healing, but process standard including medical service and administration. Measurement of service quality conducted to know the ability of service institution given in giving service such as those which expected by consumer, while obtainable service quality from process of patient perception, organizer of service and supplier of fund defraying health service.*

*This research aimed to know the patient's perception to quality service in installation of intensive care unit at public hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta and RSUD Panembahan Senopati Bantul. This research represents the non-experimental by cross sectional device. Subject of research are intensive care unit patients of public Hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta and RSUD Panembahan Senopati Bantul. Technique of sampling uses the cluster sampling. Appliances of data intake use the questionnaire with research sample as much 200 responder. Data analyze use percentage and mean different test of independent sample t test. The attributes are Result of this research indicates that the patient's perception speed of service public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is included in enough category and RSUD Panembahan Senopati Bantul also in enough category, but differ significantly by t statistic 2.172 more than t tables of 1.980 (sig.p 0.031 < 0.05). Patient's perception to service reachable of public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of bad (54%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul is bad (42%), but not differ significantly by t statistic -1.558 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.121 > 0.05). Patient's perception to service continuity Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (65%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (52%), but not differ significantly by t statistic 1,692 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.092 > 0.05). Patient's perception to service security Public Hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (82%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (73%), but not differ significantly by t statistic 1,844 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.067 > 0.05). Patient's perception to service sociability public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive of goodness (80%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (67%), differing significantly by t statistic 2.939 more than t table of 1.980 (sig.p 0.004 < 0.05). Patient's perception to service freshment public hospital of PKU Muhammadiyah Yogyakarta is inclusive*

<sup>3</sup> Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

<sup>4</sup> Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*of goodness (78%) and RSUD Panembahan Senopati Bantul also good (67%), but not differ significantly by t statistic 1.744 less than t tables of 1,980 (sig.p 0.081 > 0,05)*

*Two samples independent sample t test*