

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RSU PROF. MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

Disusun oleh:

Budi Pramulya
97310131
970051071803120125

Telah diseminarkan tanggal : 5 Agustus 2002

Dengan Persetujuan
Dosen Pembimbing dan Penguji



(Dr. H. Ali Gufron M., M. Kes., Ph.D)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Created with

 **nitro**PDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan RSUD Margono Soekarjo".

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Kedokteran jurusan Kedokteran Umum pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan selesainya penulisan Karya Tulis Ilmiah ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak maka dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Erwin Santoso, Sp. A., M. Kes. selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ali Gufon M, M. Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak HM. Mambodyanto SP, SH. MMR selaku Direktur RSUD Prof. Margono Soekarjo serta Dimasari, Intalini D, dan ...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Variabel Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepuasan.....	6
2.2. Pelayanan Kesehatan.....	10
2.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	14
BAB III CARA PENELITIAN.....	20
3.1. Bahan Penelitian.....	20
3.2. Alat Penelitian.....	

3.3. Rancangan Penelitian.....	20
3.4. Waktu dan Lokasi	21
3.5. Populasi dan Sampel.....	21
3.6. Pengumpulan Data.....	22
3.7. Cara Pengukuran Tingkat Kepuasan Responden.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1. Deskripsi Responden.....	25
1. Responden Menurut Umur.....	25
2. Responden Menurut Pendidikan.....	26
3. Responden Menurut Pekerjaan.....	27
4.2. Analisa Data Variabel.....	28
4.3. Tabulasi Silang.....	36
BAB V PENUTUP.....	38
5.1. Kesimpulan	38
5.2. Saran.....	39
DARFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 : Umur responden.....	26
2. Tabel 2 : Tingkat pendidikan responden.....	26
3. Tabel 3 : Pekerjaan responden	27
4. Tabel 4 : Tanggapan responden terhadap pelayanan dokter	28
5. Tabel 5 : Tanggapan responden terhadap pelayanan perawat.....	29
6. Tabel 6 : Tanggapan responden terhadap pelayanan administrasi.....	31
7. Tabel 7 : Tanggapan responden terhadap fasilitas medis dan penunjang	32
8. Tabel 8 : Tanggapan responden terhadap pelayanan administrasi	

INTISARI

Masyarakat akhir-akhir ini menuntut pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan mereka menganggap kepuasan adalah hak yang harus mereka terima. Tiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda walaupun sama-sama memanfaatkan satu macam pelayanan kesehatan yang sama, maka dari itu penelitian ini perlu dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Prof. Margono Soekarjo. Hal ini sangat penting untuk diteliti karena keberhasilan sebuah rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya pelayanan kesehatan yang diselenggarakannya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *cross sectional* dengan sampel sebanyak 72 orang dan pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara pada responden menggunakan kuisioner dengan skala ABCDE (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas), kemudian dilakukan pembobotan. Data yang diperoleh dihitung dengan menggunakan indeks.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa umur dan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh. Dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Prof. Margono Soekarjo adalah sebagai berikut:

ABSTRAC

Society demands an higher quality health service lately and they consider that satisfaction is a right that must be accepted. Every people can posses a different satisfaction level eren though they make use a kind of the same health service together. This research is done to know the level of patient's satisfaction who got a health servicein patient care at the Prof. Margono Soekarjo general haspital. It is very important to be researched because succes of a hospital depend on the operated health service being accepted or not.

This research is descriptive research that uses a cross sectional method with using 72 person as a sample and collecting data that is done by giving interview to respondents that use questionnaires with scale ABCDE (very satisfied, satisfied, satisfied enough, less satisfied, not satisfied) and then calculation is done. Data that is received is calculated by using index.

The result of research is known that age and occupation influence the satisfaction but level of education doesn't influence. It can be concluted that level of patient's satisfaction at the Prof. Margono Soekarjo general hospital in a medium category good enough.