

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.