

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN AKUPUNKTUR TERHADAP PELAYANAN AKUPUNKTURIS DOKTER DAN NON DOKTER DI YOGYAKARTA

Alstonia Marginata¹, Ekorini Listiowati¹, Pujiatun²

¹ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Intisari

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit (dokter, perawat, dan karyawan lainnya). Akupunktur adalah teknik memasukkan atau memanipulasi jarum ke dalam “titik akupunktur” tubuh. Sedangkan seseorang yang mempunyai keahlian melakukan akupunktur dinamakan akupunkturis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien akupunktur terhadap pelayanan yang diberikan oleh akupunkturis dokter dan non dokter.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah analitik observasional dengan *study cross sectional*. Subyek penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan akupunktur di klinik akupunktur Eliza dan klinik akupunktur Sumpani. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil analisis data menunjukkan secara keseluruhan pasien akupunkturis dokter puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 83,3%, sedangkan pasien akupunkturis non dokter cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebesar 58,3%. Pengujian menggunakan uji *chi square* didapatkan $p < 0,05$ berarti ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh akupunkturis dokter dan non dokter.

ANALYTIC OF ACUPUNCTURE PATIENT SATISFACTION LEVEL FOR DOCTOR AND NON DOCTOR ACUPUNCTURIST SERVICE IN YOGYAKARTA

Alstonia Marginata¹, Ekorini Listiowati¹, Pujiatun²

¹ Faculty of Medicine and Health Science Muhammadiyah University of Yogyakarta

² PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta

Abstract

Satisfaction is person feeling level after comparing the result which is felt with their expectation. Patient satisfaction is influenced by understanding of necessities and patient's desire, and service quality which is given by hospital worker (doctor, nurse, and the other worker). Acupuncture is entered technique or manipulate a needle to "acupuncture point" of body. Whereas, person who has acupuncture skill is called an acupuncturist. This research has purpose to identify acupuncture patient satisfaction level differentiation for the service which is given by doctor and non doctor acupuncturist.

Kind of research which used is observational analytic with *study cross sectional*. This research subject is all patient who get acupuncture service in klinik akupunktur Eliza and klinik akupunktur Sumpani. Take of sample uses random sampling technique which is chosen based on inclusion criteria. Research instrument uses the questioner.

Analytic data result shows totally of doctor acupuncturist is satisfy for giving service, as much as 83,3%, whereas non doctor acupuncturist patient is satisfy enough for giving service, as much as 58,3%. Test used is *chi square* test, $p < 0,05$, there is significant differentiation of patient satisfaction level for doctor and non doctor acupuncturist service.

Key Words : patient satisfaction level, acupuncture service, doctor