

## INTISARI

### EVALUASI SIKAP PASIEN RAWAT INAP KELAS I DAN VIP/VVIP TERHADAP RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SRUWENG

Ratih Ayuningtiyas

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar Belakang:** Rumah Sakit (RS) Muhammadiyah Sruweng adalah merupakan Rumah Sakit swasta milik Persyarikatan Muhammadiyah yang terletak di Kabupaten Kebumen Jawa Tengah yang saat ini sedang giat-giatnya mengembangkan diri. Bed Occupation Rate (BOR) selama tahun 2008 dan 2009 berkisar antara 71,72% sampai 78,82%. Meskipun berdasarkan indikator layanan inap kinerja RS Muhammadiyah Sruweng sudah tergolong baik, tetapi tetap perlu dilakukan evaluasi terhadap sikap pasien, terutama pasien kelas I dan VIP/VVIP karena pada dasarnya mereka memiliki kemampuan untuk memilih RS lainnya sebagai tempat perawatan kesehatan mereka.

**Tujuan penelitian:** Menganalisis sikap pasien terhadap RS Muhammadiyah Sruweng melalui atribut-atribut yang melekat pada kelas I dan VIP/VVIP, mengetahui perbedaan atribut yang dominan pada masing-masing karakteristik untuk masing-masing variabel serta mengetahui atribut yang dominan dan atribut yang memerlukan perbaikan.

**Metode:** Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP di Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel yang didapat sebanyak 100 orang. Desain pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien kelas I dan VIP/VVIP memiliki nilai sikap 140,05 sedangkan nilai tertinggi untuk sikap adalah 175,00. Terdapat perbedaan atribut yang mendapatkan nilai positif terbesar dari masing-masing karakteristik untuk variabel keyakinan dan variabel evaluasi. Kemudian nilai sikap dari atribut-atribut yang berperan secara dominan dari yang tertinggi ke terendah adalah pelayanan yang islami (21,76), lokasi yang strategis (21,30), pelayanan yang ramah (20,07), kamar yang bersih (19,71), fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai (19,62), bangunan RS yang nyaman (19,40) dan penanganan yang cepat (18,19).

**Kesimpulan:** Pasien rawat inap kelas I dan VIP/VVIP memiliki sikap positif terhadap RS Muhammadiyah Sruweng

**Kata Kunci:** Sikap Pasien, Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng

## ABSTRACT

### ATTITUDE EVALUATION OF CLASS I AND VIP / VVIP INPATIENT TO MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF SRUWENG

**Ratih Ayuningtiyas**

Master Program of Hospital Management, Muhammadiyah University of Yogyakarta

**Background:** Muhammadiyah Hospital of Sruweng is a privately owned by Persyarikatan Muhammadiyah Kebumen that located in Central Java which is currently being actively to develop themselves. Bed Occupation Rate (BOR) during 2008 and 2009 ranged from 71.72% to 78.82%. Although based on performance indicators of inpatient services Muhammadiyah Hospital of Sruweng was classified as good, but the attitude of patients still needs to be evaluated, especially inpatients in class I and VIP / VVIP because basically they have the ability to choose another hospital as a place of their health care.

**Objective:** Knowing the attitude of patients towards the Muhammadiyah Hospital of Sruweng through the attributes inherent in the class I and VIP / VVIP, know the different attributes that are dominant in each of the characteristics for each variable and to know the dominant attributes and the attributes that need improvement.

**Methods:** This type of research is descriptive research with quantitative and qualitative approaches. The population was all inpatient class I and VIP / VVIP at Muhammadiyah Hospital Sruweng who met the inclusion criteria. Large samples are obtained as many as 100 people. Sampling design was purposive sampling. Data analysis using descriptive analysis and quantitative analysis.

**Results:** Results showed that attitudes score of inpatients in class I and VIP / VVIP is 140.05, while the maximal scores for attitude is 175.00. There are differences in the attributes that have the greatest positive value of each variable beliefs and characteristics for variable evaluation. Then the value of the attitude of the attributes that contribute dominantly from highest to lowest is the ministry of Islamic (21.76), a strategic location (21.30), friendly service (20.07), cleanliness of rooms (19, 71), adequate health care facilities (19.62), a comfortable building of hospital (19.40) and rapid handling (18,19).

**Conclusion:** Inpatients of class I and VIP / VVIP have a positive attitude towards the Muhammadiyah Hospital of Sruweng

**Keywords:** Patient Attitudes, Muhammadiyah Hospital of Sruweng