

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II dan III di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: 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 penelitian ini perlu dilaksanakan.

Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di unit rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini sangat penting untuk diteliti karena keberhasilan sebuah rumah sakit tergantung pada diterima atau tidaknya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *cross sectional* dengan sampel sebanyak 60 orang dan pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara pada responden menggunakan kuisioner dengan skala Likert yaitu ABCDE (Sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas) kemudian dilakukan pembobotan. Data yg diperoleh dihitung dengan menggunakan indeks.

Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi, fasilitas medis dan penunjang serta lingkungan fisik rawat inap.

Hasil: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta kelas II dan III terhadap pelayanan kesehatan dengan masing-masing rata-rata indeks total 2,72 dan 2,44. Hal ini ditunjukkan dengan selisih rata-rata indeks sebesar 0,28. Semakin tinggi tingkat kelas (dari kelas III ke kelas II) maka kepuasan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta semakin baik.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien Kelas II dan III

Level of Hospitalized Patients Satisfactory Class II and III in PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta

ABSTRAC

Background: *Society demands an higher quality health service lately and they consider that satisfaction is a right that must be accepted. Every people can posses and different satisfaction level eren though they make use a kind of the same health service together.*

Purpose: *This research is done to know the level of patient's satisfaction who got a health service in patient care at the PKU Muhammadiyah hospital of Yogyakarta It is very important to be researched because success of a hospital depend of the 'operated health service being accepted or not.*

Method: *This research is descriptive research that uses a cross sectional method with using 60 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.*

Study variable *are the hospitalize patients satisfactory level to the doctor, nurse, admintistration medical and supporting facilities, also the fisical of hospital environtment services.*

Result: *There are differences between the satisfactory level of hospitalized patients in II and III class in PKU Muhammadiyah hospital of Yogyakarta to the health services with each total index mean 2,72 and 2,44. This were shown with index mean differences about 0,28. The more higher the class (from III class to the II class) the more satisfied the patients.*

Keyword : *Level of Satisfactory Patients Class II and III*