

## TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA

HADI WAHYONO -- E2A296079  
(1998 - Skripsi)

Penelitian deskriptif analitik secara Cross Sectional ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa rawat jalan RS Bethesda Yogyakarta dan hubungannya dengan tingkat kepuasannya. Populasi adalah semua pasien baru. Sampel diambil 62 orang yang kemudian didistribusikan secara proporsional pada seriap jenis klinik dan ditentukan secara acak atau random.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa sebagian besar pengguna jasa rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta yang menjadi responden berumur antara 35-65 tahun (51,61%), berpendidikan menengah (49,67%) dan bekerja pada sector swasta (49,67%). Tingkat social ekonomi sebagian besar pada tingkat menengah (48,39%). Persepsi tentang lama waktu pelayanan sebagian besar menyatakan cepat (79,03%), sedang rentang waktu pelayanan antara 35 – 180 menit. Sebagian besar menyatakan puas (82,25%). Ketidakpuasan yang terjadi paling besar ada pada waktu dan tenaga untuk mendapatkan pelayanan (20,96%) disusul pada komponen penilai pasien terhadap interaksi interpersonal sebanyak 12,30%.

Dar analisa statistik menggunakan Chi-square didapatkan hasil bahwa secara statistik ada hubungan antara jenis pekerjaan dan persepsi lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta. Antar umur, tingkat pendidikan dan tingkat social ekonomi secara statistik tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan.

Untuk itu perlu diserahkan perlu adanya peningkatan teknis pemeriksaan fisik oleh para dokter pada ketelitian dan kesungguhan, peningkatan interaksi interpersonal antar dokter dan pasien, informasi tentang jadwal periksa dokter-dokter yang jelas dan konsisten serta perlunya dipikirkan alternatif cara pembayaran seperti JPKM atau sistem asuransi.

Untuk selanjutnya peneliti menyarankan perlu adanya penelitian yang lebih jauh tentang karakteristik pengguna jasa rawat jalan RS Bethesda Yogyakarta.

**Kata Kunci:** TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT