

ABSTRAK

**Analisis Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Terhadap
Pelayanan Medis Pada Rumah Sakit**

**Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rapih
Yogyakarta**

Oleh : Adriana Galuh Parsanti Nastiti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil para pasien gagal ginjal di rumah sakit Panti Rapih, bagaimana kepuasan terhadap pelayanan medis yang diberikan dan untuk mengetahui apakah kinerja dari pelayanan medis tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan para pasien.

Pelayanan medis yang dimaksud meliputi (1) Pendekatan Penilaian Struktur, yang meliputi penaksiran lingkungan dan perlengkapan yang dipakai dalam pelaksanaan pelayanan. (2) Pendekatan Penilaian Proses yang meliputi penaksiran kegiatan para dokter dan perawat pada saat menangani pasien. (3) Pendekatan Hasil Akhir Pelayanan yaitu menangani status kesehatan pasien.

Penelitian ini mengambil 20 responden sebagai sampel data dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah: (1) Analisis persentase dalam bentuk komposisi responden. (2) Analisis Kepuasan Pelanggan (3) Analisis Kinerja Dan Derajat Kepentingan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa pasien gagal ginjal di rumah sakit Panti Rapih adalah Pria (65%), berusia 50-59 tahun (35%), berpendapatan Rp 750.000,00-Rp 1.000.000,00 (25%), dan berstatus sebagai pegawai swasta (35%). Hasil dari analisis kinerja dan derajat kepentingan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien bergantung pada tingkat kinerja yang tinggi dan derajat kepentingan yang tinggi pula

Dari analisis kepuasan pelanggan dapat diperoleh hasil bahwa mayoritas pasien gagal ginjal menyatakan puas dengan pelayanan medis yang telah diberikan. Hal ini terlihat pada kinerja pelayanan medis yang dapat memenuhi harapan para pasien gagal ginjal. Dan dari analisis kinerja dan derajat kepentingan dapat diperoleh hasil bahwa kinerja dari pelayanan medis dapat memenuhi derajat kepentingan yang diharapkan oleh pasien penderita gagal ginjal.

ABSTRACT

An Analysis on the satisfaction of the kidney failure's patients regarding the hospital's medical services

A Case study at Panti Rapih Hospital
Yogyakarta

Adriana Galuh Parsanti Nastiti
Sanata Dharma University

Yogyakarta
2003

The purpose of this study was to obtain a profile of the kidney failure's patients hospitalized at the Panti Rapih Hospital to assess whether they were satisfied with the medical services given and whether the performance of the medical services met the patient's expectation. The medical services included = (1) structural estimation approach; the estimation of the environment and equipment used in performing the services. (2) Process assessment approach; estimation of the doctor and nurses' activities when looking after the patients. (3) Services output approach; works on the patient's health status.

The research contacted 20 patients as the data samples by distributing the questionnaires among the kidney failure's patients. Whereas the techniques used in analyzing the data were:

1. The percentage analysis in the form of respondent composition.
2. The customer's satisfaction analysis.
3. The performance and level of importance analysis

The result of the analysis showed that the majority of the kidney failure's patients of the Panti Rapih Hospital Yogyakarta were male (65%), the average age between 50-59 years old (35%), the average monthly income range from Rp. 75.000-1.000.000 (25%), and the occupation mostly was private employee (35%). The result of the performance and level of importance analysis showed that patients' satisfaction depends on both performance level and importance level.

The result of the customer satisfaction analysis shows that the majority of the kidney failure's were contented with the medical services given. It was shown from the medical services performance that fulfilled the expectation of the kidney failure's patient. The performance and level of importance analysis showed that the performance of the medical service fulfilled the level of importance expected by the kidney failure patient.