

**Judul:** KEPUASAN PASIEN/KELUARGA TERHADAP PENAMPILAN UPAYA PELAYANAN RAWAT NGINAP DI TIGA UPF. RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA (1989 - Skripsi)

**Oleh:** SR. VERA SUDARMINI -- G.101730060

Dalam beberapa tahun terakhir, tingkat hunian tempat tidur (BOR) di UPF. Kebidanan dan Penyakit Kandungan dan Unit Perawatan Penyakit Bedah tidak mencapai target standar. Salah satu sebab yang diduga adalah kurang puasnya pasien/keluarga terhadap penampilan upaya pelayanan rawat nginap RS.

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran tentang penilaian pasien/keluarga dalam hal kepuasannya terhadap penampilan upaya pelayanan selama dalam perawatan di RS dan mengetahui penampilan upaya pelayanan yang telah dilakukan oleh jajaran RS. Dengan itu diharapkan dapat memberikan informasi umpan balik untuk melakukan tindakan perbaikan, sehingga mutu pelayanan dapat di tingkatkan.

Penelitian ini adalah deskriptif mengenai penilaian penampilan upaya pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan analitik untuk mengetahui bagaimanakah hubungan penampilan upaya pelayanan rawat nginap dengan kepuasan pasien/keluarga. Teknik analisis adalah analisa persentase, Khi Kuadrat, dan koefisien korelasi Rank Kendall.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien/keluarga pada umumnya puas dengan pelayanan yang diberikan. RS ini belum mempunyai standar prosedur kerja yang cukup lengkap dan baik, belum mempunyai dokter ahli bedah yang bekerja penuh waktu. Perbedaan penampilan upaya pelayanan antar unit tidak besar.

Kesimpulan: Penampilan upaya pelayanan rawat nginap RS. Panti Rapih Yogyakarta baik dan memuaskan pasien/keluarga. Penampilan pelayanan rawat nginap RS tidak selalu berhubungan/menentukan tingkat kepuasan pasien/keluarga. Perbedaan nilai antara pasien/keluarga dan pengamat merupakan ciri khas pelayanan jasa kesehatan, yaitu ketidak tahuan konsumen akan apa yang hendak dibelinya. Kurang puasnya pasien/keluarga, bukan merupakan sebab tidak tercapainya target standar BOR. di unit Kebidanan dan Penyakit Kandungan serta unit Penyakit Bedah.

Saran adalah agar RS Panti Rapih berusaha melengkapi kekurangannya, membuat penelitian lebih lanjut dalam hal mencaari sebab tentang tidak tercapainya BOR. Di unit Kebidanan dan Penyakit Kandungan serta Unit Perawatan Penyakit Bedah. penelitian evaluatif perlu dibuat secara berkala dan dikembangkan pasca Unit-unit Pelayanan yang lain di RS Panti Rapih.

**Kata Kunci:** RAWAT INAP, PANTI RAPIH YOGYAKARTA, PASIEN