

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP I RSUP DR SARDJITO YOGYAKARTA

NOER PERWATI -- E.021950129
(1997 - Skripsi)

Beberapa aspek penting yang dapat memberikan kepuasan pasien adalah kepuasan oleh karena: kompetensi teknis petugas, hubungan inter personal antara pasien dengan petugas, kenyamanan pasien, serta manfaat yang dapat dirasakan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Adanya karakteristik pasien makana kan berbeda satu sama lain dalam merasakan tingkat kepuasan pelayanan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap I RSUP Dr Sardjito, maka penelitian ini dilakukan di RSUP Dr Sardjito Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan Cross Sectional dengan jumlah responden 50 dengan kriteria yang telah ditentukan. Karakteristik pasien yang diteliti adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan dan tempat asal. Tingkat kepuasan yang diteliti adalah kompetensi teknis, hubungan interpersonal, kenyamanan, manfaat dan biaya yang keluar.

Untuk mengetahui adakah hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan digunakan uji statistik dengan menggunakan rumus Khi Kuadrat.

Hasil penelitian yang diperoleh dari hubungan 6 variabel karakteristik pasien yang berhubungan dengan 4 variabel tingkat kepuasan pelayanan adalah umur berhubungan dengan kompetensi teknis, jenis kelamin berhubungan dengan manfaat dan biaya yang keluar, tempat asal berhubungan dengankopetnsi teknis, yang lain tidak berhubungan.

Saran: adanya penelitian ini dengan jumlah sampel lebih besar, dan metode yang lebih baik.

Kata Kunci: HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN