

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA RSUD ABDUL WAHAB SYAHRANIE SAMARINDA



Oleh :

- 1. Drs. Damai Darmadi, M.Si.
NIP. 19570504 198601 1 001**
- 2. Anda Prianto
NPM. 12.11.1001.3509.004**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SAMARINDA
2014**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat rahmat dan Hidayah, serta ijinNya jualah, maka penelitian ini dapat diselesaikan sesuai rencana.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda beserta seluruh jajaran di tingkat Rektorat, yang telah bersedia mengalokasikan anggaran dana dalam pelaksanaan penelitian ini, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.

Akhirnya semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan yang seimbang dari Tuhan Yang Maha Kuasa dan mudah-mudahan hasil penelitian ini berguna bagi semua pihak yang memerlukannya. Amin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II : KERANGKA DASAR TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.3. Kerangka Pemikiran	23
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampling	25
3.3. Variabel Penelitian	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Analisis Data	27

BAB IV	: HASIL PENELITIAN	
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian	29
4.2.	Hasil Penelitian	30
4.3.	Analisis	45
4.4.	Pembahasan	47
BAB V	: PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	49
5.2.	Rekomendasi	49
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar-2.1. Kerangka Pemikiran	24
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
3.1	Indikator/Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	26
3.2	Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM ...	
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2	Responden Berdasarkan Usia	31
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	32
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.5	Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan ...	33
4.6.	Tanggapan Responden Tentang Persyaratan Pelayanan	34
4.7.	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan	35
4.8	Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas ...	35
4.9	Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab Petugas	36
4.10	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas ...	37
4.11	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan ...	38
4.12	Tanggapan Responden Tentang Keadilan Pelayanan ...	39
4.13	Tanggapan Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan	40
4.14	Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan	41
4.15	Tanggapan Responden Tentang Kepastian Biaya Pelayanan	42
4.16	Tanggapan Responden Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan	43
4.17	Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan	44

Lingkungan

4.18	Tanggapan Responden Tentang Keamanan Pelayanan ...	44
4.19	Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM	46

RINGKASAN

Drs. Damai Darmadi, M.Si dan Anda Prianto. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarind. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda. Penelitian ini terfokus pada 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda dengan skor 87,25. Hasil ini jika mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka nilai persepsi dan mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda masuk dalam kategori (grade) A, yang berarti *Sangat Baik*. Dengan kata lain bahwa persepsi tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda *sangat bagus*.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Kesehatan

SUMMARY

Drs. Damai Darmadi, M.Si. and ANDA PRIANTO. *Analysis of Patient Satisfaction Level Of Health Care In RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda. This study aims to describe and identify the level of patient satisfaction with health care services in RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda. This study focused on 14 indicators of service procedures, terms of service, clarity of service personnel, disciplinary care workers, the responsibility of service personnel, the ability of service personnel, speed of service, justice get the service, politeness and friendliness of service personnel, the reasonableness of the service charge, the charge service , certainty schedule of service, comfort and security environment ministry.*

The results showed that the Community Satisfaction Index (HPI) for health services organized by RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda with a score of 87.25. The results of this when referring to the Kepmenpan No. 25 of 2004 on the General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Service Unit Government Agencies then perceived value and quality of health care organized by RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda in the category (grade) A, which means Very Good. In other words that the public perception of the level of satisfaction of the quality of health services provided by RSUD Abdul Wahab Syahranie Samarinda very nice.

Keywords: Community Satisfaction Index and the Public Service