

INTISARI

Program pemerintah mengenai jaminan kesehatan nasional semakin membuat masyarakat ingin selalu mendapatkan pelayanan kesehatan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dan kesesuaiannya ditinjau dari dimensi *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* dan *reliability* serta analisis pengaruh karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional di bangsal penyakit dalam RSUD Sleman.

Penelitian ini bersifat non-eksperimental, metode deskriptif analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Pasien sebagai sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling*. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Skala *Likert* dan dilakukan uji normalitas, uji gap, uji Wilcoxon, uji Diagram Kartesius, uji *Chi Square* serta uji *Contingency Coefficient*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan obat yang diberikan. Terdapat ketidaksesuaian harapan pasien dan kinerja pelayanan obat pada dimensi *reliability*, *tangibles* dan *assurance*, sedangkan terdapat kesesuaian pada dimensi *responsiveness* serta kinerja berlebih pada dimensi *emphaty*. Tingkat pendidikan terakhir, penghasilan tiap bulan, pekerjaan dan jarak rumah dengan rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan usia dan jenis kelamin tidak berpengaruh.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Obat, *SERVQUAL*

ABSTRACT

The governmental program about national health insurance makes the citizens want to get more heat insurance attendance. The healt care providers should be able to give their good quality of services. This research aimed to analyze patient's satisfaction and its suitability judging from the dimensions analyse of emphaty, responsiveness, assurance, tangibles and reliability also analysis effect of respondents to the characteristics of inpatient satisfaction the national health insurance in ward disease in RSUD Sleman.

This research is non-experimental descriptive analytic method with cross sectional study design. Patient as the sample was selected using convenience sampling method. Research tool used was a questions are Likert Scale and normality test, gap test, Wilcoxon test, Diagram Cartesius test, Chi Square test and Contingency Coefficient.

The result showed that the patients had not been satisfied with the services given drugs. There is discrepancy between patients' hopes and pharmacy service performance in the dimension of reliability, tangibility and assurance. On the other hand there is correspondence in dimension of responsiveness and higher performance level in dimension of emphaty. Education level, each month income, works and distance between home and hospital effect the level of patient satisfaction, while age and gender had no effect.

Keyword: Satisfaction, drug service, SERVQUAL