

INTISARI

Seiring dengan berkembangnya dunia kesehatan, rumah sakit bertambah peran menjadi suatu industri jasa yang sangat dipengaruhi oleh pasar. Konsumen menjadi salah satu faktor dalam menentukan eksistensi suatu industri jasa. Kepuasan konsumen menjadi hal penting yang perlu diperhatikan untuk dapat mempertahankan suatu industri dari kompetisi yang semakin ketat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di bangsal kebidanan dan kandungan RSUD Sleman Yogyakarta khususnya dalam hal kualitas pelayanan.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang dipilih dengan metode *accidental sampling* sebanyak 100 responden. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Data diolah secara deskriptif dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, kemudian dilakukan uji t, uji gap, uji *chi square* dan uji *contingency coefficient*.

Berdasarkan diagram kartesius kinerja pelayanan pada *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sudah dilaksanakan dengan baik dan kinerjanya harus dipertahankan. Sedangkan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* dianggap kurang penting bagi pasien. Pasien merasa tidak puas pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan pada dimensi *tangibles* pasien sudah merasa puas. Karakteristik usia dan pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan karakteristik pekerjaan dan penghasilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: pelayanan obat, kepuasan pasien

ABSTRACT

Along with the expanding world of health, the hospital's role has grown into a service industry that is strongly influenced by the market. Consumers have become one factor in determining the existence of the service industry. Customer satisfaction becomes important things that need to be considered in order to maintain an industry from fierce competition. The purpose of this study was to measure the level of satisfaction of the patients on the National Health Insurance in obstetrics and gynecology hospital ward Yogyakarta Sleman, especially in terms of quality of service.

Samples are selected patients with accidental sampling method with a number of 100 respondents. Research instrument used was a questionnaire with closed questions. Data were processed descriptive and analyzed to determine the level of compatibility between performance and expectations along with paired t test, gap test, chi square test and contingency coefficient.

Based on Cartesian diagram the service performance of assurance, empathy, and tangibles dimensions have been implemented well and its performance should be maintained. While the dimensions of reliability and responsiveness are considered less important for the patient. Patients are not satisfied on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the patients had been satisfied in tangibles dimension. Characteristics of age and education did not significantly influence patient satisfaction. While the employment and income characteristics significantly influence patient satisfaction.

Keywords: *drug services, patient satisfaction*