

ANALISIS HARAPAN DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA RUANGAN VIP RUMAH SAKIT

Wilfrid Marselus Sonlai¹, Winny Setyonugroho², Iman Permana³

INTISARI

Latar Belakang: Teknologi yang diterapkan untuk mengelola informasi data kesehatan sangat penting, sehingga memerlukan perhatian dan kerangka konseptual secara menyeluruh dalam kaitannya dengan pelaksanaan (Cresswell & Sheikh, 2013). Presentase terbesar terdapat pada pasien yang lupa dan bingung dengan tanggal panggilan konsultasi, dari kuesioner yang diberikan mayoritas menyatakan bahwa budaya pengiriman layanan SMS sangat penting untuk diperhatikan diperbaiki dalam budaya meningkatkan upaya konsultasi medis sebagai upaya preventif (Conceio et al., 2015). Melalui hasil wawancara terhadap petugas (Teknologi Informasi/IT) pada tanggal 26 September 2016 di RS PKU Muhammadiyah Bantul, menyatakan bahwa: sudah dilakukan penerapan tentang penggunaan SMS gateway pada bagian pengelolaan pendaftaran, kunjungan pasien yang menggunakan SMS gateway untuk pelayanan pendaftaran, kunjungan pada bulan Januari – Februari berjumlah 2.728 orang.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui Analisis Harapan Dan Kepuasan Pelayanan Pada Ruang Vip.

Metode Penelitian: Menggunakan penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah keluarga pasien pada ruangan VIP RS PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Hasil Penelitian: Keinginan keluarga pasien pada aspek pelayanan dokter di RS PKU Muhammadiyah dalam kategori tinggi sebesar 50 %. Keinginan keluarga pasien dari aspek pelayanan makanan di RS PKU Muhammadiyah dengan kategori tinggi sebesar 43,3 %, berdasarkan hasil analisis *Chi-Square* dalam penelitian ini bahwa: tidak ada hubungan yang bermakna antara keinginan (harapan) keluarga pasien dengan peningkatan kepuasan dari aspek penampilan fisik karena nilai $p = 0,119 > 0,05$. Hasil penelitian secara *Chi-Square* menunjukkan bahwa: tidak ada hubungan antara harapan (keinginan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien dari aspek pelayanan yang akurat dengan nilai $p = 0,718 > 0,05$. Hasil penelitian *Chi-Square* menyatakan bahwa: tidak ada hubungan yang signifikan antara keinginan (harapan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien pada aspek daya tanggap pada RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai $p = 0,460 > 0,05$.

Kesimpulan: Tidak ada hubungan analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga pasien pada ruangan vip di rs pku muhammadiyah bantul, harapan keluarga pasien tentang pelayanan pada RS PKU Muhammadiyah bantul ditentukan oleh dua aspek antara lain pada pelayanan dokter dan variasi menu makanan.

Kata kunci: Keinginan, Kepuasan Layanan.

¹ Mahasiswa Program Studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² Dosen Program studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

³ Dosen Program studi S- 2 Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

THE ANALYSIS OF THE EXPECTATION AND SERVICE RELATED SATISFACTION OF THE FAMILY OF PATIENTS IN HOSPITAL VIP ROOM

Wilfrid Marselus Sonlai¹, Winny Setyonugroho², Iman Permana³

ABSTRACT

Background: The technology applied to manage the medical data is such important that needs the whole conceptual framework in the case of implementation (Cresswell & Sheikh, 2013). The largest percentages are in those who forget and confused with the consulting date, as it seen from the questionnaires majority people thought that messaging service could be the good culture for the medical consulting as the preventive action (Conceio et al., 2015). Based on the interview with the IT officer from PKU Muhammadiyah Hospital Bantul, the officer said that the SMS gateway has been applied in the registration managing, visits along January to February 2017 are 2.728 people.

Purpose of the study: To find out the analysis of the expectation (hope) and service related satisfaction of the family of patients in VIP room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Research Methodology: This research uses the quantitative which taking the *cross sectional* approach. The subject of this research are the patient family in the VIP rooms at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul. Sampling collection uses the purposive sampling technique.

Study Result: The family desire in the context of doctor's service in PKU Muhammadiyah hospital is in the high category 50%. The family desire in the context of food service is in the high category 43,3%. Based on the chi-square analyses result, there is no relation between family desire and the satisfaction from the physical appearance aspect because $p = 0,119 > 0,05$. Chi-square study result shows that: there is no relation between family desire and the satisfaction level from the accurate service with $p = 0,718 > 0,05$. Chi-square study result shows that: there is no relation between family desire and the response of the PKU Hospital with $p = 0,460 > 0,05$.

Conclusion: There is no relation between the analysis of the expectation (hope) and service related satisfaction of the family of patients in VIP room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, the expectation and service related satisfaction of family of patients in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital are determined by two factors, which are the treatment of the doctors and the variety of menu.

Key Word: Expectation, Service Related Satisfaction.

1. Magister Hospital Management Student, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.
2. Lecturer of Magister Hospital Management, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.
3. Lecturer of Magister Hospital Management, Postgraduate Faculty, Muhammadiyah Yogyakarta University.