

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU
PELAYANAN RUMAH SAKIT KHUSUS PARU RESPIRA
YOGYAKARTA**

Dahyanto¹, Titiek Hidayati²

Program Studi Manajemen RumahSakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latarbelakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. **Metode:** Penelitian *mix method* dengan desain studi kasus. Sampel kuantitatif adalah kuesioner (Maret - April 2017, n=9). Sampel kualitatif adalah dokter spesialis paru, perawat, ahli gizi dan orang-orang yang terlibat dalam pemenuhan kepuasan pasien dengan teknik *quote sampling*. **Hasil dan Pembahasan:** Aspek *Input* : Terdapat Kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Respira Yogyakarta, Rumah Sakit Respira Yogyakarta ikut berperan dalam mutu pelayanan kesehatan, Jumlah peralatan di Instalasi RawatInap Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan pasien, baik secara kualitas maupun kuantitas. Aspek *Proses*: Pengembangan kepuasan pasien telah melibatkan Tim mutu pelayanan kesehatan, Masih terdapat hambatan dalam pemenuhan kepuasan pasien diantaranya yaitu Survey kepuasan tidak rutin, Pengetahuan yang tidak merata, Kurangnya *ownership*, Kurangnya *attitude*, evaluasi kepuasan pasien tidak dilakukan secara rutin, Aspek *Output*: pasien merasa puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit RespiraYogyakarta. **Kesimpulan dan saran:** Menambah dokter Spesialis, karena di RS Respira hanya mempunyai 1 Dokter spelisialis Paru saja, Dokter diharapkan memberikan penjelasan penyakit terhadap pasien mengenai diagnosis penyakitnya.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan, PPOK

THE ANALYSIS OF INPATIENTS SATISFACTION ON SERVICE QUALITY AT YOGYAKARTA RESPIRA HOSPITAL

Dahyanto¹, Titiek Hidayati²

*Master of Hospital Management, Post Graduate Studies,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

ABSTRACT

Background: Health service quality is the level of perfection of health services that organized in accordance with the code of ethics and service standards, so as to give satisfaction for each patient. **Method:** Research mix method with case study design. Quantitative samples are questionnaires (March - April 2017, n = 9). Qualitative samples are lung specialists, nurses, nutritionists and people who are involved in patient satisfaction with purposive sampling technique. **Results and Discussion:** Aspect Input: There is inpatients satisfaction at RS Respira Yogyakarta. This hospital takes a role in the quality of health services. One way is to provide the amount of equipment in Inpatient Installation according to the needs of patients, both in quality and quantity. Process: Development of patient satisfaction has involved the health service quality team. There are still obstacles in fulfilling patient satisfaction including non-routine satisfaction surveys, uneven knowledge, lack of ownership, low of Professional, evaluation of patient satisfaction is not done routinely. Output aspects: patients feel satisfied with service at RS Respira Yogyakarta. **Conclusions and suggestions:** Adding a specialist doctor because RS Respira Yogyakarta only has a Lung specialist doctor. The doctor is expected to provide an explanation of the disease to the patient regarding the diagnosis of the disease.

Keywords: patient satisfaction, service quality, COPD