

Priska Aulianingrum. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS (*The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System*) pada Rumah Sakit Dengan Standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta

Pembimbing :

Moh. Afandi

INTISARI

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak menjadi penting ketika suatu rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. HCAHPS adalah metode pengukuran kepuasan pasien yang menilai keseluruhan aspek rumah sakit. Standar ISO 9001:2000 adalah suatu sertifikat yang diberikan kepada rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di rumah sakit yang sudah menerapkan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 186 pasien. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari-Mei 2014 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, RS PKU Muhammadiyah Bantul, RSUD Panembahan Senopati Bantul dan RS Bethesda Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan sebesar 43,5% pasien mengatakan sangat puas dan 56,5% mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit berstandar ISO 9001:2000 di Yogyakarta sesuai dengan komponen survey HCAHPS.

Dapat disimpulkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diterima dari rumah sakit yang sudah menerapkan standar ISO 9001:2000 di Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan ada pengembangan untuk metode-metode pengukuran kepuasan pasien salah satunya HCAHPS sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : kepuasan pasien, HCAHPS, ISO 9001:2000

Priska Aulianingrum. (2014). *Level of Patient Satisfaction Using HCAHPS (The Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and System) Method in Hospital which have Applied ISO 9001:2000 Standard in Yogyakarta.*

Adviser:

Moh. Afandi

ABSTRACT

Patient satisfaction is a patients' level of feeling that arise as a result of the performance of health care services which is obtained after comparing it with what they expected. Measurement of the absolute level of patient satisfaction becomes important when a hospital will make efforts to improve the quality of its services. HCAHPS is a method of patient satisfaction measurement to assess all aspects of the hospital. ISO 9001:2000 standard is a certificate that gained from hospital that has a good quality service. The purpose of this study was to determine the level of patients' satisfaction using HCAHPS methods on hospitals that have implemented the ISO 9001:2000 standard in Yogyakarta.

This research was a descriptive quantitative research. The amount of samples in the study was 186 patients and used cluster sampling method. The study was conducted in February-May 2014 in the RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, RS PKU Muhammadiyah Bantul, Panembahan Senopati Bantul Hospital and Bethesda Hospital Yogyakarta. The instrument of data collecting was use questionnaires.

The results showed 43.1% of patients felt very satisfied and 56.9% satisfied with the services provided by ISO 9001:2000 standard hospitals in Yogyakarta in accordance with the HCAHPS survey components.

It can be concluded that the patients feel satisfied with the service that they received from hospitals that have implemented the ISO 9001:2000 standard in Yogyakarta. Based on the results of the research, the expectation of the development of patients' satisfaction measurement methods, including HCAHPS is exist, therefore the quality of health care service will be improved.

Keywords : patient's satisfaction, HCAHPS, ISO 9001:2000