

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman, dengan maksud untuk mengetahui apakah atribut-atribut pelayanan RSUD Sleman sudah mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi bagi pasien, untuk mengetahui apakah atribut pelayanan RSUD Sleman yang telah diterapkannya baik bagi pasien, dan untuk mengetahui apakah pasien sudah puas atau belum dengan pelayanan yang dilakukan rumah sakit.

Ada tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu : (1) semua atribut pelayanan RSUD Sleman memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pasien, (2) semua atribut pelayanan RSUD Sleman pelaksanaannya telah dikatakan baik bagi pasien, (3) semua pasien merasa puas dengan pelayanan RSUD Sleman.

Variable dalam penelitian ini ada dua variable yaitu variable dependen yang berupa tingkat kinerja/kepuasan, dan variable independent yang berupa tingkat kepentingan bagi pasien atas kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Jumlah sample yang digunakan adalah 100 pasien, dan pengambilan datanya menggunakan kuisioner dengan skala *linkert*. yang dibagikan kepada pasien sebagai respondennya. Validitas instrument diuji menggunakan analisis butir yang dihitung dengan rumus korelasi *product moment*. Reliabilitas instrument diuji dengan rumus *cronbach alpha*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Diahgram kartesius ini dibagi menjadi empat bagian yaitu prioritas utama (A), pertahankan prestasi (B), prioritas rendah (C) dan berlebihan (D)

Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa uji validitas dan uji reliabilitas dari 20 atribut pelayanan, semuanya valid dan reliable. Hasil dari analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa (1) atribut-atribut pelayanan RSUD Sleman tingkat kepentingannya sangat tinggi dengan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,83, (2) Atribut-atribut pelayanan juga sudah diterapkan dengan sangat baik oleh RSUD Sleman, sehingga sudah sangat memuaskan pasien, dengan nilai rata-rata dari skor tingkat kinerja/kepuasan (\bar{X}) yang mencapai 4,32, (3) pasien telah merasa sangat puas atas kinerja rumah sakit dengan rata-rata tingkat kesesuaian antara jumlah bobot tingkat kepentingan dengan jumlah bobot tingkat kinerja/kepuasan mencapai 89,54%, (4) atribut yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja/kepuasannya tinggi adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran B, yang jumlahnya ada 7 atribut, (5) 7 atribut dari 20 atribut mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja/kepuasannya masih rendah.