

INTISARI

Rumah sakit merupakan salah satu mata rantai penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Rumah sakit menurut fungsinya adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Subyek penelitian ini adalah pasien pengunjung rumah sakit (RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul) yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Instrument penelitian menggunakan PSQ (*Patient Satisfaction Questioner*) yang telah dimodifikasi.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji *Mann-Whitney Test* didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,329, dimana $p > 0,05$, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat yang perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Kata kunci : Rumah sakit, Tingkat kepuasan

ABSTRACT

The hospital is one of the important link in the health care system. According to its function, hospital is as a place for medical services, medical support, administration and management, and can be used as a place of education/training and development too. Quality health care is at a level of perfection that shows health care, and can cause the satisfaction of the patient.

This research uses a descriptive quantitative research methods with cross sectional model. The subjects for this research were hospital patients (RSGMP UMY and RS PKU Muhammadiyah Bantul) who get health care. Research instrument using the PSQ (Patient Satisfaction questioner) that have been modified.

Analysis data result using the Mann-Whitney Test, obtained a significance value is 0.329, which is $p > 0,05$, it means that no significant difference in the level of patient satisfaction.

Based on the result show there is no significant difference in the level of patient satisfaction in RSGMP UMY and PKU Muhammadiyah Bantul hospital.

Keyword : *Hospital, patient satisfaction*