

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN (USIA & PENDIDIKAN) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU ARAFAH ANWAR MEDIKA KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO

OLEH : HERU SISWANTO

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu usia dan tingkat pendidikan. Hal penting untuk mengetahui pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan terhadap pelayanan kesehatan dan memenuhi apa yang pasien butuhkan. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan karakteristik pasien (usia dan pendidikan) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap di RSU Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo. Desain penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasinya seluruh pasien rawat inap di 3 ruangan (Tulip, Dahlia dan Cempaka) RSU Arafah Anwar Medika Kec. Sukodono Kab. Sidoarjo sebanyak 210 pasien yang diambil dengan consecutive sampling hingga didapatkan sampel sebanyak 93 orang. Variabel independennya Karakteristik pasien (usia dan pendidikan) dan variabel dependennya kepuasan pasien rawat inap. Data diambil dengan menggunakan kuisioner. Terdapat hasil H_0 di tolak artinya terdapat hubungan antara hubungan karakteristik pasien (usia dan pendidikan) terhadap kepuasan pasien, dari hasil uji *Spearman's Rho* diperoleh nilai $\rho \text{ Value} = 0,013 < \alpha = 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima, maka ada hubungan antara usia dengan kepuasan. Usia mempengaruhi kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan, namun pendidikan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan dengan nilai diperoleh nilai $\rho \text{ Value} = 0,073 > \alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa usia yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, bertambahnya usia maka tingkat harapan seseorang semakin rendah sehingga cenderung lebih cepat merasa puas.

Kata kunci : Usia, Pendidikan dan Kepuasan

**RELATIONSHIP OF PATIENT CHARACTERISTICS (AGES &
EDUCATION) ON THE SATISFACTION OF INSTANT PATIENTS IN
ARAFAH RSU ANWAR MEDIKA KECAMATAN SUKODONO,
SIDOARJO REGENCY**

BY: HERU SISWANTO

Patient satisfaction is influenced by patient characteristics, namely age and level of education. It is important to know the opinions of patients about the care and care they have for health services and fulfill what patients need. The purpose of the study was to determine the relationship of patient characteristics (age and education) to patient satisfaction in the inpatient room at Arafah General Hospital Anwar Medika Sukodono Sidoarjo. Analytical research design correlation with cross sectional approach. The population is inpatients in 3 rooms at Arafah General Hospital Anwar Medika, Kec. Sukodono Kab. Sidoarjo 10 patients were taken by consecutive sampling to get a sample of 93 people taken by consecutive sampling. The independent variable was patient characteristics (age and education) and the dependent variable was inpatient satisfaction. Data is taken by using questionnaires., so that H_0 was rejected, meaning there was a relationship between the relationship of patient characteristics (age and education) to patient satisfaction, from the results of the Spearmans Rho test, the value ρ Value = 0.013 $< \alpha = 0.05$ was obtained, but showed a positive correlation. Age affects patient satisfaction in obtaining health services, but education does not affect the level of satisfaction ρ Value = 0.073 $> \alpha = 0.05$. This proves that the age that has the most influence on the level of satisfaction, increasing age, the level of one's expectations is getting lower and thus tends to feel satisfied faster.

Keyword : Ages, Education and Satifaction