

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK MATA RSUP DR. SARDJITO

Dwima Faiqa Nafisha¹, Dhimas Hari Sakti², Indra Tri Mahayana²

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan
Universitas Gadjah Mada

²Staf Departemen Ilmu Kesehatan Mata Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito

INTISARI

Latar belakang: Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan ke arah yang lebih baik, diperlukan sebuah evaluasi, salah satunya dengan melihat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari internal rumah sakit maupun faktor pasien. Faktor internal rumah sakit dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, seperti dokter yang memeriksa, poli tempat pasien diperiksa, dan waktu tunggu pasien. Sebelumnya, penelitian serupa yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien belum pernah dilakukan di Poliklinik Mata RSUP Dr. Sardjito, oleh karena itu peneliti tertarik dalam mengembangkan topik ini.

Tujuan: Melihat adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, dilihat dari jenis dokter, jenis poli dan waktu tunggu, terhadap kepuasan pasien yang diukur dalam tujuh aspek *PSQ-18*.

Metode: Dilakukan wawancara selama bulan Januari 2018 pada 75 pasien di Poliklinik Mata RSUP Dr. Sardjito. Responden merupakan pasien poli mata berusia minimal 18 tahun atau diwakilkan oleh wali, yang sudah pernah berkunjung sebelumnya dan bersedia mengikuti penelitian dengan mengisi *informed consent*. Penelitian ini merupakan studi potong lintang analitik yang menggunakan kuesioner *PSQ-18 (Patient Satisfaction Questionnaire Short Form)*.

Hasil: Analisis *post-hoc* pada jenis dokter menunjukkan nilai p signifikan pada aspek kualitas teknis antara residen vs spesialis & residen ($p=0,007$) dan spesialis vs spesialis & residen ($p=0,002$). Rata-rata kepuasan pasien dalam aspek kualitas teknis meningkat pada kelompok yang diperiksa residen dan spesialis dibandingkan diperiksa dokter residen atau spesialis saja. Lalu pada analisis logistik univariat pada jenis dokter didapatkan adanya perbedaan kepuasan pasien pada jenis dokter berbeda dalam aspek kualitas teknis. Sementara pada analisis jenis poli dan waktu tunggu tidak ditemukan adanya perbedaan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Jenis poli dan waktu tunggu pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam semua aspek. Sedangkan jenis dokter berpengaruh terhadap aspek kualitas teknis. Kepuasan pasien yang diperiksa oleh dokter spesialis dan residen cenderung meningkat pada aspek kualitas teknis.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, jenis dokter, jenis poli, waktu tunggu, *PSQ-18*.

THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT EYE CLINIC OF DR. SARDJITO GENERAL HOSPITAL

Dwima Faiqa Nafisha¹, Dhimas Hari Sakti², Indra Tri Mahayana²

¹Student of Faculty of Medicine, Public Health and Nursing Gadjah Mada
University

²Staff of Ophthalmology Department Dr. Sardjito General Hospital

ABSTRACT

Background: In order to improve health services in a better direction, an evaluation is needed, one of which is by looking at patient satisfaction. Patient satisfaction can be influenced by several factors, both from the hospital and patient. The factors of the hospital can be seen from the quality of health services in the hospital, such as the examining doctor, the polyclinic where the patient is examined, and the patient's waiting time. Previously, a similar study conducted to measure patient satisfaction had never been done in Eye Clinic of Sardjito General Hospital, therefore researchers are interested in developing this topic.

Objective: To see the influence of health service quality, seen from the type of doctors, type of polyclinic and waiting time, to patient satisfaction measured in seven aspects of PSQ-18.

Method: Interviews were conducted during January 2018 in 75 patients at the Eye Clinic at Dr. Sardjito Hospital. Respondents were the patients aged at least 18 years or represented by guardians, who had visited clinic before and were willing to take part in the study by giving informed consent. This study is a cross-sectional analytic study using the PSQ-18 questionnaire (Patient Satisfaction Questionnaire Short Form).

Results: Post-hoc analysis on the type of doctor showed a significant p-value on the aspect of technical quality between resident vs specialist & resident ($p = 0.007$) and specialist vs specialist & resident ($p = 0.002$). The average patient satisfaction in technical quality aspects increased in the group examined by residents and specialists compared to being examined by a resident doctor or specialist. Then in the univariate logistic analysis of the types of doctors it was found that there were differences in patient satisfaction on different types of doctors in technical quality aspects. While in the analysis of the type of poly and waiting time there was no difference in patient satisfaction.

Conclusion: The type of polyclinic and patient waiting time did not affect patient satisfaction in all aspects. While the type of doctor influences the technical quality aspects. The satisfaction of patients examined by specialist and residents tends to increase in technical quality aspects.

Keywords: health care, patient satisfaction, type of doctor, type of polyclinic, waiting time, PSQ-18.