

ABSTRAK

Latar belakang: Tujuan utama pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan pasien. Dewasa ini telah berkembang model pelayanan pasien dari konsep model lama, dimana dokter menjadi pusat dari pelayanan pasien menuju pada model PCC (*patient-centered care*) berpusat pada pasien atau penyakit yang dikelilingi para profesional pemberi pe-layanan dan dokter sebagai pemimpin kelompok atau mentor. PCC merupakan mo-del terkini dan menjadi tren global pelayanan kesehatan rumah sakit secara internasional. Berbagai alasan mengapa sebaiknya model PCC diterapkan di klinik layanan bayi tabung: Pertama, pelayanan yang berpusat pada pasien penting pada seluruh segmen pelayanan kesehatan. Kedua, tingkat keberhasilan yang masih rendah. Oleh karena itu, indikator proses, seperti pelayanan berpusat pada pasien, sangat penting sebagai indikator luaran. Ketiga pasien juga ingin memiliki pelayanan yang berpusat pada pasien, selain tatalaksana medis yang efektif. Keempat, infertilitas dan penanganannya melibatkan beban fisik dan emosional untuk kedua pihak, yang berkontribusi terhadap tingginya angka *drop-out*. Keempat alasan ini secara jelas mengindikasikan pelayanan infertilitas juga perlu berfokus pada aspek kualitas, tidak hanya efektifitas.

Penerapan PCC di klinik Melati diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, kualitas pelayanan terhadap pelayanan dan pada akhirnya kunjungan semakin meningkat.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah menganalisa adakah hubungan faktor sistem dan faktor manusia dengan kepuasan pelayanan (PCC) di klinik melati RSAB Harapan Kita

Metode: Metode kuantitatif dan deskriptif analitik dengan desain penelitiannya adalah potong lintang.

Hasil Penelitian: Hasil uji-*t* didapatkan faktor sistem yang mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pelayanan (PCC) adalah dimensi: (1) informasi ($p=0,0001$); (2) layanan organisasi ($p=0,001$); (3) keberlangsungan transisi ($p=0,021$); (4) kenyamanan fisik ($p=0,040$); (5) kompetensi ($p=0,044$). Sedang faktor manusia yang mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pelayanan (PCC) adalah dimensi: (1) komunikasi ($p=0,0001$); (2) keterlibatan pasien ($p=0,0001$); (3) sikap hubungan dengan staf ($p=0,002$). Pada analisa multivariat guna mencari dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan (PCC) ditemukan komunikasi dengan nilai Beta tertinggi sebesar 0,273 dengan nilai p 0,031 dan layanan organisasi dengan nilai Beta sebesar 0,226 dengan nilai p 0,097. Persamaan model regresi : $\hat{Y} = 0.662 + 0.131\text{Komunikasi} + 0.097\text{Layanan Organisasi}$

Keywords: *Patient-Centered Care* (PCC), dimensi faktor sistem, dimensi faktor manusia.

ABSTRACT

Background: *The healthcare model has changed from doctor-centered care to patient centered care (PCC), that made patient or the disease as the center of care that is surrounded by healthcare professional with doctor as the leader. PCC has become an international global trend in hospital healthcare nowadays. In IVF clinic, PCC is important due to low successful rate of IVF therapy, the infertility itself and the treatment program that causes physical and emotional burden lead to high rate of drop out numbers. The application of PCC in Melati clinic was hoping to improve patient's satisfaction, healthcare quality and increase number of visits.*

Objective: *Aim of this research is to measure the relationship between system and human factors with the satisfaction of PCC healthcare in Melati clinic, mother and children hospital Harapan Kita.*

Methods: *This research was using quantitative and analytic descriptive methods with cross sectional design. The result from simple logistic regression test will get the system factor that have significant relationship with patient satisfaction on PCC with : (1) Information ($p=0,002$); (2) Organizational service ($p=0,003$); (3) continuity and transition ($p=0,027$); (4) Physical comfort ($p=0,047$); (5) competence ($p=0,050$). While on human factor that have significant relationship with PCC are: (1) communication ($p=0,0001$); (2) patient involvement ($p=0,001$); (3) the manner contribute to the staff ($p=0,002$). On multivariate analysis to find the dimension that most affecting patient satisfaction on PCC, communication has the highest beta score of 0.984 with p value of 0.014 and organizational service with beta score of 0.591 and p value of 0.056.*

formula of regression model: $\hat{Y} = 14.296 + 0.984 \text{ communication} + 0,591 \text{ organizational service}.$

Conclusion: *System factors that most affecting patient's satisfaction is organizational service and human factors that most affecting is communication.*

Keywords: *Human factors, System factors, Patient-centered care.*