

# Hubungan faktor pelayanan kesehatan dengan persepsi pasien tentang pelayanan berorientasi pasien di rumah sakit dan klinik wahana pendidikan Universitas Indonesia = The relationship between health services factors and patients' perceptions of patient-oriented services in teaching hospitals and clinics of University Indonesia

Nisrina Mutiara Asri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538722&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Latar Belakang Pelayanan berorientasi pasien dianggap memiliki lebih banyak manfaat yang ditandai dengan hasil kesehatan yang lebih baik, kepuasan pasien yang lebih besar, serta pengurangan biaya kesehatan. Walaupun memiliki manfaat yang sangat besar dengan berbagai alasan, pendekatan ini belum banyak diterapkan pada negara berkembang salah satunya di Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukannya evaluasi pada fasilitas kesehatan di Indonesia untuk melihat apakah pelayanan berorientasi pasien telah diterapkan atau belum, salah satunya dengan melihat dari persepsi pasien. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mengeksplorasi karakteristik pendekatan pelayanan berorientasi pasien pada sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, terkhusus pada fasilitas kesehatan Universitas Indonesia. Metode Studi ini akan menggunakan data sekunder hasil kuesioner dengan desain penelitian cross-sectional pada pasien di Rumah Sakit dan Klinik Wahana Pendidikan Universitas Indonesia yang berkunjung periode Januari - Februari 2023 sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusinya. Lalu akan dilakukan uji chi square dan fisher (jika tidak memenuhi syarat) untuk melihat hubungan antara faktor pelayanan kesehatan dengan persepsi pasien mengenai pelayanan berorientasi pasien. Hasil Penelitian ini melibatkan 240 responden dengan pasien yang melakukan kunjungan ke Klinik Makara, merupakan kunjungan pertama, kunjungan pertama, pelayanan ke dokter umum, serta mengunjungi poli umum secara signifikan lebih merasa bahwa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan berorientasi pasien atau merasa lebih terbantu dan mendapatkan pelayanan yang baik dari dokter. Kesimpulan Terdapat hubungan bermakna antara faktor pelayanan kesehatan terhadap persepsi pasien tentang pelayanan berorientasi pasien di rumah sakit dan klinik wahana pendidikan Universitas Indonesia.

.....Introduction Patient-oriented services are considered to have more benefits, characterized by better health outcomes, greater patient satisfaction, and reduced health costs. Even though it has enormous benefits for various reasons, this approach has not been widely applied in developing countries, one of which is Indonesia. Therefore, it is necessary to evaluate health facilities in Indonesia to see whether patient-oriented services have been implemented or not, one of which is by looking at patient perceptions. Therefore, this research will explore the characteristics of a patient-oriented service approach in the health service system in Indonesia, especially at the X University health facilities. Method This study will use secondary data from questionnaires with a cross-sectional research design on patients at the Wahana Pendidikan Hospital and Clinic, University of X who visited the period January - February 2023 in accordance with the inclusion and exclusion criteria. Then chi square and Fisher tests will be carried out (if they do not meet the requirements) to see the relationship between health service factors and patient perceptions regarding patient-oriented services. Results This research involved 240 respondents with patients who visited the clinic, namely the first visit, first visit, service to a general practitioner, and visited a general polyclinic who were significantly

more likely to feel that they received services that were in line with patient-oriented services or felt more helped and received better services. good from the doctor. Conclusion There is a significant relationship between health service factors and patient perceptions of patient-oriented services at hospitals and educational clinics at University X.