

ABSTRAK

Salah satu masalah ketidakpuasan pasien yang dapat terjadi disebabkan komunikasi antara pasien dan dokter yang tidak efektif, dapat berdampak pada pelayanan dokter yang tidak memuaskan, apabila ada kesan dokter tidak mampu memberikan pelayanan yang timbul karena dokter tidak efektif melakukan komunikasi yang baik dengan pihak pasien, pasien tidak akan menyukai dokter tersebut, selanjutnya bila mereka memerlukan pelayanan yang serupa, mereka mencari alternatif di rumah sakit lain. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif, dengan metode cross sectional yang didukung oleh data langsung melalui pengisian kusioner yang dijawab oleh responden primer berupa data yang diperoleh. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan, dengan jumlah sampel 66 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi logistik. Hasil analisa multivariat menunjukkan bahwa dari 7 variabel independen yang dianalisis, variabel bukti langsung ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), empati ($p=0,031$), kontrol ($p=0,012$), dan konfirmasi ($p=0,001$) yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap dokter spesialis di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan tahun 2019. Disarankan kepada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima, khususnya untuk para dokter spesialis yang ada agar lebih memperhatikan dan menanggapi apa yang menjadi kebutuhan pasien .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, bukti langsung, daya tanggap, empati, kontrol, konfirmasi.

Analysis of Factors Related to Service Quality and Level of Patient Satisfaction with
Specialist Doctor Services in the Outpatient Installation of
Royal Prima General Hospital Medan City in 2019

ABSTRACT

One problem of patient dissatisfaction that can occur due to ineffective communication between patients and doctors can have an impact on unsatisfactory doctor services, if there is an impression that doctors are unable to provide services that arise because doctors are not effective at communicating well with patients, patients will not like the doctor, then if they need a similar service, they look for alternatives in other hospitals. This type of research is quantitative analytic research, with cross sectional method supported by direct data through filling questionnaires answered by primary respondents in the form of data obtained. The population in this study was outpatients at the Polyclinic Installation Specialist at Royal Prima General Hospital, Medan City, . Data analysis method in this research is to use logistic regression analysis. The results of multivariate analysis showed that of the 7 independent variables analyzed, tangibles variables ($p = 0.001$), responsiveness ($p = 0.001$), empathy ($p = 0.031$), control ($p = 0.012$), and confirmation ($p = 0.001$) which significantly influence patient satisfaction with Specialist Doctor Services in the Outpatient Installation of Royal Prima General Hospital Medan City in 2019. It is recommended that it is expected for the Outpatient Installation of Royal Prima General Hospital, especially for the existing specialist doctors to pay more attention and respond to what the patient needs.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Tangibles, Responsiveness, Emphaty, Control and Confirmation.