

ABSTRAK

Rehabilitasi medik sebagai pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengembalikan fungsi tubuh dan meminimalkan disabilitas memiliki ketergantungan terhadap kepatuhan pasien untuk mencapai luaran yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rehabilitasi medik terhadap kepuasan dan kepatuhan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain potong-lintang yang dilakukan di klinik rehabilitasi medik Rumah Sakit Royal Prima Medan RSRPM). Penelitian ini melibatkan 186 pasien rawat jalan klinik rehabilitasi medik yang telah menjalani terapi minimal sebanyak tiga kali dan tidak memiliki keterbatasan mental. Data dikumpulkan dengan kuesioner SERVQUAL, PTP-SQ (*Physical Therapy Patient Satisfaction Questionnaire*), dan 8-item *General Rehabilitation Adherence Scale*. Penelitian ini menemukan mayoritas klinik rehabilitasi medik RSRPM berjenis kelamin perempuan (53,76%), berusia 51-60 tahun (34,95%), dan memiliki keluhan selama kurang dari satu tahun (51,08%). Seluruh pasien memiliki persepsi kualitas yang baik terhadap seluruh aspek kualitas pelayanan maupun kualitas pelayanan secara keseluruhan, puas terhadap pelayanan yang diterima dan patuh terhadap program terapi yang direncanakan. Berdasarkan temuan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap rencana rehabilitasi medik, dengan ketanggapan sebagai faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ($p < 0,001$; OR: 10,035) dan jaminan sebagai faktor yang paling mempengaruhi kepatuhan pasien ($p < 0,001$; OR: 7,225). Jaminan yang baik juga mempengaruhi kepuasan dan kemudian mempengaruhi kepatuhan pasien terhadap rencana terapi ($p < 0,005$; OR: 2,230).

Kata kunci: Kepatuhan, kepuasan, kualitas, rehabilitasi medik

ABSTRACT

As a health service that aims to restore body function and minimize disability, medical rehabilitation is dependent on patient adherence to achieve a favorable outcome. This study aims to determine the effect of medical rehabilitation service quality on patient satisfaction and adherence. This study was an analytic study with a cross-sectional design conducted at the medical rehabilitation clinic of Royal Prima Medan Hospital (RPMH). The study was conducted with 186 outpatients of the medical rehabilitation clinic who had undergone therapy at least three times and did not have mental disabilities. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire, PTP-SQ (Physical Therapy Patient Satisfaction Questionnaire), and the 8-item General Rehabilitation Adherence Scale. This study found that the majority of medical rehabilitation clinics in RPMH were female (53.76%), aged 51-60 years (34.95%), and experienced complaints for less than one year (51.08%). All participants had perceived good quality in all aspects of service quality and overall service quality, were satisfied with the services received, and adhered to the planned therapy program. Based on the findings in this study, it can be concluded that service quality influences patient satisfaction and adherence to the medical rehabilitation plan, with responsiveness as the most influential factor on satisfaction ($p < 0.001$; OR: 10.035) and assurance as the most influential factor on patient adherence ($p < 0.001$; OR: 7.225). A satisfactory assurance also influenced satisfaction and subsequently patient adherence to the treatment plan ($p < 0.005$; OR: 2.230).

Keywords: Adherence, medical rehabilitation, satisfaction, quality