RINGKASAN

ANALISIS HUBUNGAN FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KEMOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN KELUARGA YANG MENJALANI KEMOTERAPI DI RS SITI KHODIJAH SIDOARJO

Pelayanan kemoterapi merupakan pelayanan kanker yang membutuhkan fasilitas yang memadai serta kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga. Pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan dalam pemberian terapi, tetapi juga membutuhkan kenyamanan, keamanan, informasi, komunikasi, dan dukungan selama menjalani kemoterapi. Keluarga yang mendampingi pasien juga turut merasakan dan menilai pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas pelayanan kemoterapi, kualitas pelayanan kemoterapi, kepuasan pasien, dan kepuasan keluarga, serta menganalisis hubungan secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kemoterapi dengan kepuasan pasien dan kepuasan keluarga di RS Siti Khodijah Sepanjang.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional dan desain *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Unit Kemoterapi RS Siti Khodijah Sidoarjo. Sampel penelitian terdiri atas 56 pasien yang menjalani kemoterapi dan 56 anggota keluarga yang mendampingi pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling* selama 4 minggu. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner karakteristik responden, kuesioner fasilitas pelayanan kemoterapi sebanyak 21 item, kuesioner kualitas pelayanan kemoterapi sebanyak 23 item yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, serta kuesioner kepuasan pasien dan keluarga masing-masing sebanyak 22 item. Analisis data dilakukan secara univariat dan analisis multivariat menggunakan Analisis Korelasi Kanonik (*Canonical Correlation Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dan keluarga berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan SMA. Fasilitas pelayanan kemoterapi secara umum berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pelayanan kemoterapi. Kualitas pelayanan kemoterapi juga secara umum berada dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah mampu memenuhi kebutuhan responden dalam aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Kepuasan pasien yang menjalani kemoterapi secara umum berada dalam kategori puas. Demikian pula, kepuasan keluarga yang mendampingi pasien secara umum berada dalam kategori puas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kemoterapi yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan dan kebutuhan pasien maupun keluarga selama proses pelayanan.

Hasil analisis korelasi kanonik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara fasilitas pelayanan kemoterapi dan kualitas pelayanan kemoterapi dengan kepuasan pasien dan kepuasan keluarga. Fungsi kanonik pertama menunjukkan nilai korelasi kanonik sebesar 0,705 dengan nilai $p < 0,001$, sedangkan fungsi kanonik kedua tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Hubungan pada fungsi kanonik pertama terutama direpresentasikan oleh kualitas pelayanan kemoterapi pada kelompok variabel independen dan kepuasan pasien pada kelompok variabel dependen. Nilai kuadrat korelasi kanonik sebesar 0,497 menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kombinasi fasilitas dan kualitas pelayanan kemoterapi dengan kombinasi kepuasan pasien dan kepuasan keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kemoterapi dan kualitas pelayanan kemoterapi di RS Siti Khodijah Sidaorjo secara umum berada dalam kategori baik, sedangkan pasien dan keluarga secara umum berada dalam kategori puas. Terdapat hubungan secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kemoterapi dengan kepuasan pasien dan kepuasan keluarga. Hasil ini menunjukkan pentingnya mempertahankan fasilitas yang memadai sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kebutuhan pasien dan keluarga. Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan mutu fasilitas dan pelayanan

kemoterapi, terutama dalam aspek kenyamanan, keamanan, komunikasi, informasi dan edukasi, daya tanggap, serta pemenuhan kebutuhan pasien dan keluarga. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar dan variabel yang lebih beragam untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan keluarga dalam pelayanan kemoterapi.

UNIVERSITAS
PPNI
BINA SEHAT PPNI

SUMMARY

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN CHEMOTHERAPY SERVICE FACILITIES AND SERVICE QUALITY WITH PATIENT AND FAMILY SATISFACTION AMONG PATIENTS UNDERGOING CHEMOTHERAPY AT SITI KHODIJAH SIDOARJO HOSPITAL

SUMMARY

Chemotherapy is a cancer treatment service that requires adequate facilities and quality services that meet the needs of patients and their families. Patients require not only treatment administration but also comfort, safety, information, communication, and support throughout the chemotherapy process. Family members who accompany patients also experience and assess the services provided. Therefore, this study aimed to identify chemotherapy service facilities, chemotherapy service quality, patient satisfaction, and family satisfaction, as well as to analyze the simultaneous relationship between chemotherapy service facilities and service quality and patient and family satisfaction at Siti Khodijah Sepanjang Hospital.

This study used a quantitative, cross-sectional correlational design. The study was conducted in the Chemotherapy Unit of Siti Khodijah Sidoarjo Hospital. The sample included 56 patients undergoing chemotherapy and 56 family members accompanying them. Sampling was conducted using consecutive sampling over a four-week period. Data were collected using a respondent characteristics questionnaire, a 21-item chemotherapy service facilities questionnaire, a 23-item chemotherapy service quality questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions, and 22-item patient and family satisfaction questionnaires, respectively. Data were analyzed using univariate analysis and multivariate analysis with Canonical Correlation Analysis (CCA).

The results showed that most patients and family members were female and had a senior high school education. Overall, chemotherapy service facilities were categorised as good. This indicates that the available facilities supported comfort, safety, and the smooth delivery of chemotherapy services. Respondents also generally rated chemotherapy services as good, indicating that the services met their needs in reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Patient satisfaction among those undergoing chemotherapy was generally categorised as satisfied. Similarly, family satisfaction among those accompanying patients was generally categorised as satisfied. These findings indicate that the chemotherapy services met most of the expectations and needs of patients and their families throughout the service process.

The results of the canonical correlation analysis showed a significant simultaneous relationship between chemotherapy service facilities and chemotherapy service quality with patient and family satisfaction. The first canonical function showed a canonical correlation coefficient of 0.705 with $p < 0.001$, whereas the second canonical function did not show a significant relationship. The first canonical function was primarily represented by chemotherapy service quality in the independent variable set and patient satisfaction in the dependent variable set. The squared canonical correlation coefficient of 0.497 indicated a relatively strong relationship between the combination of chemotherapy service facilities and service quality and the combination of patient and family satisfaction.

Based on the findings, it can be concluded that chemotherapy service facilities and chemotherapy service quality at Siti Khodijah Sidoarjo Hospital were generally categorized as good, while patients and families were generally satisfied. There was a simultaneous relationship between chemotherapy service facilities and service quality and patient and family satisfaction. These findings highlight the importance of maintaining adequate facilities while continuously improving service quality by considering patients' and families' needs. The hospital is expected to maintain the quality of chemotherapy facilities and services, particularly in terms of comfort, safety, communication, information and education, responsiveness, and fulfilment of patient and family needs. Future research may involve a larger sample size and more diverse variables to provide a

broader understanding of factors associated with patient and family satisfaction in chemotherapy services.