



ARTIGO PESKIZA ORIGINAL

HODI BELE ASESU

Relasaun entre Prontidaun Fasilidade Saúde no Kualidade Servisu Saúde ba Satisfasaun Pasiente iha Sentru Saúde Komunitaria Wailili, Postu Administrativu Baucau Vila, Municipiu Baucau, Tinan 2020

Maria Maia Freitas Soares, Santiago Jorge Pereira, Marilia Juvi Gonçalves,
Faculdade Saúde Publica, Universidade da Paz Timor-Leste

ABSTRATU

Objektivu husi peskiza ida ne'e hodi hatene konaba prontidaun fasilidade saúde no kualidade servisu saúde ba satisfasaun pasiente iha Sentru Saúde Komunitaria Wailili, Postu Administrativu Baucau Vila, Municipiu Baucau, tinan 2020. Metodu peskiza ne'ebe uza mak, deskriptivu kuantitativu ho aproximasaun deskriptivu korelasaun, populasaun peskiza hamutuk 50 pasiente, amostra hamutuk 50 pasiente. Teknika analiza dados ne'ebe uza hodi analiza ba rezultadu peskiza ida ne'e maka teknika analiza kolerasaun multipla.

Rezultadu peskiza husi variabel X1 (prontidaun fasilidade saude) ba variabel Y (satisfasaun pasiente) ho valor $r = 0,85$, no $t_{sura} > t_{tabela}$ ka $8,117 > 1,677$, Variabel X2 (Kualidade Servisu saude) ba Variabel Y (satisfasaun pasiente) ho valor $r = 0,50$, no rezultadu $t_{sura} > t_{tabela}$ ka $4,6 > 1,677$. No Variabel X1, X2 ba Y ho valor $r = 0,70$, no $f_{sura} > f_{tabela}$ ka $52,07 > 3,20$. Konklusaun ba peskiza ida ne'e katak iha relasaun entre prontidaun fasilidade saúde no kualidade servisu saúde ba iha satisfasaun pasiente katagoria forte. Ho nune'e waihira fasilidade saúde la adequadu sei fó influensia ba iha atendimento saúde ba comunidade sira, no kualidade servisu saúde ladiak sei fó influensia ba iha satisfasaun pasiente.

Liafuan Save: Fasilidade, Kualidade, Satisfasaun, no Pasiente

ABSTRAC

Relations between health facility readiness and quality of health services on patient's satisfaction at Wailili Community Health Service, Baucau Vila Administrative Post, Baucau Municipality, Year 2020.

This study was to determine health facility readiness and the quality of health services on patient satisfaction at Wailili Community Health Service, Baucau Vila Administrative Post, Baucau Municipality, Year 2020. The research method used is descriptive quantitative with a correlation approach, a population of 50 patients and a sample of 50 patients. The data analysis technique used is multiple correlation techniques.

Research results variable X1 (health facility readiness) to Variable Y (patient satisfaction) with a value of $r = 0.85$, and $t_{count} > t_{table}$ or $8,117 > 1.677$, variable X2 (Quality of Health Services) with a value of $r = 0.50$, no resulted $t_{count} > t_{table}$ or $4,6 > 1,677$. The variables X1, X2 against Y with a value of $r = 0.70$, and $f_{count} > f_{table}$ or $52.07 > 3.20$.

In conclusion, there is a very significant relationship between the readiness of health facilities and the quality of health services on patient satisfaction at the Wailili Community Health Service in 2020. Therefore, inadequate health facilities will affect health services to the community, and quality of health services and the quality of health services is not good will affect patient satisfaction.

Keywords; Facilities, Quality, Satisfaction, and patients

INTRODUSAUN

Era globalizasaun, governo tau prioridade hodi fornese qualidade servisu saúde ba pasiente sira, aspeito satisfasaun pasiente sai hanesan indikator hodi sukat qualidade servisu saude. Qualidade servisu saúde ne'ebe efisiente no efikasia, tenki iha servisu ida ne'ebe integradu no ligadu ba iha aspeitu oin-oin hanesan hadia facilidade atendementu saúde, hasa'e koñesimento rekursu umanu ne'ebe ho qualidade, no hadia jestaun servisu hospital no instituisaun saúde, atu nune'e bele koresponde ba satisfasaun pasiente nian. Servisu ne'ebe qualidade sai hanesan sasukat no indikator ba progressu Instituisaun nian liu husi servisu fornese atendementu saúde ba paseinte hodi nune'e bele define propridade servisu liu husi meus oin-oin liu husi planu, implmentasaun no halo avaliasaun ba qualidade servisu nian. Satisfasaun hanesan sentimentu kontente ou triste ne'ebé mosu depois halo komparasaun entre persepsaun ou impresaun bá dezempeñu ou rezultadu produktu ida ho ninia dejeja sira. Satisfasaun pasiente katak dejeju, esperansa no nesesidade pasiente bele atende. Programa governo ba tinan lima ne'ebe hetan ona aprovasaun iha parlamento nasional iha

areiasaúdene'ebe tau atensaun ba parte sira hanesan; objetivu gerais areiasaúde nian, prestasaun servisu saúde primarias, prestasaun servisu saúde ospitálar, infraestrutura iha setor saude, jestaun ho distribuisaun medikamentos no equipamento mediku, emergensia medikas, jestaun no administrasaun setor saúde, ho rekursus umanus. Politika nasional governo konaba seitor saúde hatu'ur iha plano estratéjiko nasional saúde 2011-2030 ne'ebe Timoroan hotu-hotu bele asesu ba iha saúde hodi mantein visaun konaba “Timor-Leste Saudavel”.

Saúde hanesan nesesidadi basiku humanu ne'ebe mak fundamental ba funsaun susesu hosi individual no sosiadade. ida ne'e kontribui ba produktidadi individual no hadia kualidadi moris ba kada individual, Familia, comunidade no Nasaun. Bazeia ba Kostituisaun RDTL artigu 57; 1) Estadu hatene katak ema hotu iha direitu ba saúde, asisténsia médika sanitária, no mós devér atu defende no promove direitu ne'e. 2) Estadu hala'o no harii serbisu nasional saúde universál ba ema hotu-hotu, tuir nia kbiit, gratuitu/la selu, tuir lei haruka. 3) Servisu saúde nasional tenke iha fatin barak, labele hamutuk de'it iha fatin ida, atu ema hotu-hotu bele halo parte. Facilidade

saúde hanesan meius ka mekanismu ida ba pessoal saúde ne'ebe utiliza atu bele garante esforsu atendentu saúde ida ne'ebe diak no lalais, hodi nune'e bele hasa'e produtividade servisu ba trajeitu pasiente sira nian.

Dadus konaba pasiente ne'ebé maka ba halo tratamento iha Sentru Saúde Komunitaria Wailili iha Tinan 2018 hamutuk 978 pasiente, Tinan 2019 hamutuk 989 pasiente, no Tinan 2020 husi fulan Janeiro to'o Maio hamutuk 479 pasiente. Pesoal Saúde ne'ebe servisu iha Sentrusaúde Komunitaria Wailili hamutuk 29 kompostu husi xefe nain 1, médiku nain 4, parteira nain 4, emfermeira nain 5, assistensia emfermeiro nain 3, farmasista nain 2, analista nain 2, motorista nain 3, servente nain 3, assistente tbc nain 1, no assistente programa malaria nain 1. Fenomena ne'ebe akontese iha Sentru Saúde Komunitaria Wailili maka hanesan menus infraestrutura, equipamento mediku sei menus, no komunikasaun afeta pasiente bainhira halo tratamentu. Bazeia ba antedente deskreve iha leten, autor iha interese atu halao peskiza ho titulu "Relasaun entre Prontidaun Fasilidade Saúde no Qualidade Servisu Saúde Ba Satisfasaun Pasiente Iha Sentru Saúde Komunitaria

Wailili, Postu Administrativu Baucau Vila, Municipiu Baucau, Tinan 2020".

METODU PESKIZA

Metodu peskiza ne'ebe uza maka hanesan deskriptivu kuantitativu ho aproximasaun korelasaun (*korelasional*). Peskiza hanesan prosesu ida ne'ebe liu husi sequensia planeadu no sistemátika, para bele hetan respostas husi perguntas ne'ebe iha (Sugiyono 2010). Peskiza ne'e hala'o iha Sentru Saúde Komunitaria Wailili, Postu Administrativu Baucau Vila, Municipiu Baucau, ho durasaun tempu semana tolu hahu husi dia 01 to'o 22 de Outubro Tinan 2020. Populasaun peskiza ida ne'e hamutuk pasiente 50, no amostra iha peskiza ida ne'e hamutuk pasiente 50, teknika foti amostra uza *Insidental Sampling*. *Insidental Sampling* hanesan metode ida hodi foti dadus bazeia ba pasiente ne'ebe mak peskijador hasoru iha fatin peskija bele utiliza sai hanesan amostra ou responden, (Sugiyono, 2010). Teknika analiza dadus ne'ebe uza hodi analiza ba rezultadu peskiza ida ne'e maka teknika analiza kolerasaun multipla, nia funsaun atu buka forsa ne'ebe iha relasaun entre variável independente (prontidaun fasilidade saude no

kualidade servisu saúde ho variável dependente (satisfasaun pasiente).

RESULTADO NO DISKUSAUN

Resultadu teste estatistika korelasaun multipla hatudu katak iha relasaun ne'ebe signifikativo entre prontidaun fasilidade saúde ho satisfasaun pasiente ho valor $=0,64$, no rezultadu $t_{sura} > t_{tabela}$ ka $8,117 > 1,677$, no teste hipoteze hatudu katak simu H_a no la simu H_0 . Konklusaun katak menus fasilidade saúde bele fó influensia ba iha satisfasaun pasiente. Iha relasaun ne'ebe signifikativo entre kualidade servisu saúde ho satisfasaun pasiente ho valor $=0,50$, no rezultadu $t_{sura} > t_{tabela}$ ka $4,6 > 1,677$, no teste hipoteze hatudu katak simu H_a no la simu H_0 . Konklusaun katak kualidade servisu saúde ladiak bele fó influensia ba iha satisfasaun pasiente. Iha relasaun ne'ebe signifikan entre prontidaun fasilidade saúde no kualidade servisu saúde ba satisfasaun pasiente ho valor $=0,52$, no rezultadu $f_{sura} > f_{tabela}$ ka $52,07 > 3,20$, no teste hipoteze hatudu katak simu H_a no la simu H_0 . Konklusaun katak prontidaun fasilidade saúde menus no kualidade servisu saúde ladiak bele fó influensia ba iha satisfasaun pasiente.

KONKLUSAUN NO REKOMENDASAUN

Konklusaun katak iha relasaun entre prontidaun fasilidade saúde no kualidade servisu saúde ba iha satisfasaun pasiente kategoria forte. Ho nune'e waihira fasilidade saúde menus sei fó influensia ba iha atendimento saúde ba comunidade sira, no kualidade servisu saúde ladiak sei fó influensia ba iha satisfasaun pasiente. Rekomenda ba parte relevantes hanesan governo liu husi ministerio saude hodi bele kompleta fasilidade saúde, ho nune'e pesoal saude sira bele fó atendimento saúde ne'ebe diak no kompleto ba comunidade sira, no hasa'e nivel kōnesimento pesoal saúde sira liu husi formasaun no kursus sira ne'ebe relevantes, espesifiku iha atendementu servisu administrasaun hodi bele garantia kualidade servisu saúde ho nune'e bele atinji dejeju, esperansa, no nesesidade pasiente.

REFERENSIA

1. Tjiptono (2006). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
2. _____ (2007). Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi Offset

3. Sugiyono (2010).Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.Bandung: Alfabeta.
4. Nursalam (2011) Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga . Jakarta Salemba Medika.
5. Konstituisaun Repúblika Demokrátika Timor-Leste, 2002
6. Planu Estratéjiku Nasional Saúde, Tinan 2011-2030.
7. Gerson, R.F.(2004), Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM:Jakarta
8. Azwar, A (2008), Menuju Pelayanan Kesehatan yang Bermutu, Jakarta:IDI.
9. Lamiri (2008), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di RSI Samarinda,Samarinda: Journal Management Pelayanan Kesehatan.
10. Munijaya (2011), Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC, Jakarta.
11. Lebouf, M. (2007), Memenangkan dan Memilihara Pelangga, Jakarta: Pustaka Tangga.
12. Wardono, P.S. (2007), Menuju Keperawatan Profesional. Semarang: Akper Departemen Kesehatan.