

FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PETALING TAHUN 2024

Febriwirma Permata^{1*}, Maryana², Agustin³

Institut Citra Internasional, Program Studi Ilmu Keperawatan, Pangkalpinang, Prov. Kep. Bangka Belitung^{1,2,3}

*Corresponding Author : febriwirmapermata25@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan yang didapatkan dari pasien. Untuk standar kepuasan pasien rawat jalan meningkat pada 2 tahun terakhir, tetapi belum mencapai standar yang ditetapkan yaitu 90% (*Medical Record Puskesmas Petaling*). Pada tahun 2022 kepuasan pasien sebesar 87,55%, pada tahun 2023 sebesar 89,01%. Metode penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode purposive sampling. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling pada tahun 2024. Adapun sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dilakukan dengan menggunakan uji Chi-square. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan ($p\text{-value} = 0,002$), daya tanggap ($p\text{-value} = 0,003$), jaminan ($p\text{-value} = 0,008$), empati ($p\text{-value} = 0,004$), bukti langsung ($p\text{-value} = 0,001$) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Petaling tahun 2024. Saran dari peneliti diharapkan dapat meningkatkan kinerja maupun kualitas dari faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung agar indicator kepuasaan pasien rawat jalan meningkat.

Kata kunci : kepuasaan pasien, rawat jalan

ABSTRACT

*Patient satisfaction is one of the indicators of success obtained from patients. The standard for outpatient patient satisfaction has increased in the last 2 years, but has not reached the set standard of 90% (*Medical Record of Petaling Health Center*). In 2022, patient satisfaction was 87.55%, in 2023 it was 89.01%. This research method uses a cross-sectional design. The sample in this study was taken using the purposive sampling method. The population of this study was all outpatients at the Petaling Health Center in 2024. The sample in this study was 99 respondents. Data analysis using univariate and bivariate analysis was carried out using the Chi-square test. The research instrument used a questionnaire. The results showed that there was a relationship between reliability ($p\text{-value} = 0.002$), responsiveness ($p\text{-value} = 0.003$), assurance ($p\text{-value} = 0.008$), empathy ($p\text{-value} = 0.004$), direct evidence ($p\text{-value} = 0.001$) with patient satisfaction in outpatient services at the Petaling Health Center in 2024. Suggestions from researchers are expected to improve the performance and quality of the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence factors so that outpatient satisfaction indicators increase.*

Keywords : patient's satisfaction, outpatient

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia memiliki peran penting dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yaitu tingkat perasaan pasien setelah kinerja layanan kesehatan dibandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga produk, lokasi,

fasilitas, suasana, desain visual, dan gambar (Lesmana et al. 2022). Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, yaitu di atas 95%. Jika tingkat kepuasan pasien berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan kesehatan dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal (istiana et al. 2020) Oleh karena itu meningkatkan mutu layanan kesehatan merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien (Pohan, 2022).

Meskipun jumlah puskesmas di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. dengan total 10.374 unit pada tahun 2022 (Mustajab, 2022), dan Provinsi Kalimantan Tengah memiliki 203 unit puskesmas yang tersebar di 14 Kabupaten/Kota (BPS, 2023), data dan Rosfakes 2021 menunjukkan bahwa pencapaian pelayanan belum memuaskan. Kesiapan pelayanan umum di puskesmas baru mencapai 71%, dengan kekurangan disebabkan oleh fasilitas yang tersedia, obat, sarana dan alat kesehatan, tenaga medis, dan kualitas layanan kesehatan yang buruk (Kemenkes, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kualitas pelayanan yang mereka terima belum sesuai dengan harapan mereka, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan dan sikap caring perawat (Lesmana et al, 2022, Mailani & Fitri, 2020, Abdul et al, 2020)

Penelitian yang dilakukan di China juga mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, seperti kenyamanan membuat janji untuk diagnosis dan pengobatan, kenyamanan biaya, sikap staf medis, efek pengobatan, sanitasi dan kenyamanan lingkungan, dan sikap staf lainnya (Zhou et al, 2021) Kepuasan pasien merupakan isu penting untuk evaluasi dan perbaikan layanan kesehatan, mencerminkan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman pasien. Menurut Yin et al (2022) faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien meliputi persepsi kualitas layanan kesehatan, loyalitas pasien, nilai yang dirasakan, kepercayaan pasien, kualitas pengalaman, waktu tunggu, kebersihan dan tingkat kenyamanan lingkungan, kesopanan dokter dan perhatian terhadap pasien penjelasan dokter tentang penyakit penyebab, dan rencana pengobatan, ketersediaan obat, kecanggihan peralatan kemampuan dokter dalam mendiagnosis dan mengobati penyakit serta pengalaman pelayanan.

Meskipun *World Health Organization (WHO)* menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Tombili & Kalza, 2022), beberapa penelitian menemukan hasil yang bervariasi Penelitian oleh Tombili & Kalza (2022) menemukan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian lain oleh Hamidah (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jarak tempuh, kelengkapan sarana, dan kepuasan pasien dengan peminatan pelayanan rawat jalan puskesmas. Penelitian yang sama juga mengemukakan adanya faktor-faktor yang berhubungan dengan peningkatan dan penurunan data kunjungan pasien di puskesmas, yaitu kurangnya ketersediaan obat dan sarana alat kesehatan (Maulidayanti & Sari, 2021).

Hasil penelitian terdahulu tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di luar negeri, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan obat yang kurang cenderung membuat pasien merasa tidak puas (Kebede et al. 2021).akses atau keterjangkuan layanan kesehatan juga menjadi faktor penting dimana layanan kesehatan harus dapat di capai oleh masyarakat tanpa terhalang oleh keadaan geografis,sosial,ekonomi,organisasi,dan bahasa (Raditiya et al.2021). kenyamanan meskipun tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasaan pasien dan mendorong mereka untuk dapat berobat kembali ke tempat tersebut (Kusnanto,2023).

Kepuasaan pasien di beberapa puskesmas di indonesia berdasarkan hasil penelitian menunjukkan masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di puskesmas,seperti pada

penelitian Andriani(2021) masih ada 3 orang responden (4,6%) yang tidak puas terhadap pelayanan di poli umum pusekesmas bukit tinggi. Demikian juga berdasarkan penelitian sudirman (2023) tentang kepuasaan pasien rawat jalan di puskesmas lembasada,kabupaten donggala, sample 95 orang,ada 71 orang 74,7% yang tidak puas atas kualitas pelayanan yang di berikan seperti akses yang sulit terjangkau,kemampuan teknis yang kurang baik,ketepatan waktu waktu yang tidak tepat,interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien kurang baik. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Lenny Tiarmaida siagian dkk, (2023) dengan judul “Analisis Kepuasaan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Badan Pelayangan Jaminan Sosial Di Rumah sakit Umum Tere Margareth Medan Tahun 2023” di peroleh hasil ada pengaruh kepuasaan pasien terhadap variabel yang di teliti dengan melakukan uji chi-square, yaitu Reability P Value=0,001, Assurance P value= 0,012, Tangible P Value= 0,001, Empaty P value= 0,003, Responsives P Value= 0,001. kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh realibility,assurance,tangible,empathy dan responsiveness dengan kepuasaan pasien di rumah sakit tere margareth medan tahun 2023.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Meriem Meisyarah dkk,(2023) tentang “ Kepuasaan Pasien Pada Pelauyana Kesehatan Di Puskesmas”.Berdasarkan hasil uji statistik menunjukan bahwa faktor pelayanan ($p=0,006$) dan komunikasi ($p=0,006$) berhubungan secara signifikan dengan kepuasaan pasien.sedangkan faktor kinerja tidak berhubungan ($p=0,242$) dengan kepuasaan pasien. Berdasarkan survey awal yang di lakukan oleh penelitian yang di lakukan puskesmas petaling dengan melihat data pasien rawat jalan tahun 2023 yaitu Januari sebanyak 1026 pasien, Februari = 924, Maret = 992 pasien, April = 839 pasien, Mei = 1202 pasien, Juni = 1202, Juli = 1397 pasien, Agustus = 1061 pasien, September = 1090 pasien, Oktober = 1150 pasien, November = 1188 pasien, Desember = 1936. Adapun data kepuasaan pasien di Puskesmas petaling meningkat pada 2 tahun terakhir,tetapi belum mencapai standar yang di tetapkan yaitu 90% (Medical Record puskesmas petaling). Pada tahun 2022 kepuasaan pasien sebesar 87,55%, pada tahun 2023 sebesar 89,01%.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk diketahuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasaan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024.

METODE

Desain penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* Desain penelitian *cross sectional* yaitu suatu penelitian analitik dimana variabel independen (kepuasan pasien rawat jalan) dan dependen (keandalan, daya tanggap jaminan, empati, bukti langsung dan biaya) diidentifikasi pada waktu yang bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Petaling tahun 2024 dengan jumlah populasi 14.007 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan di peroleh sampel sebanyak 99 responden, sehingga sample yang di ambil adalah seluruh pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 januari 2025 di Puskesmas Petaling pada pasien rawat jalan.

HASIL

Analisa Univariat

Analisa Univariat menggambarkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien serta variabel independen antara lain keandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible). Data untuk masing masing variabel yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Jumlah	(%)
puas	55	52,6
Kurang puas	44	44,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel didapatkan kepuasan pasien di puskesmas petaling untuk kategori puas sebanyak 55 orang (55,5%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak puas.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan (Relibility) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Pendidikan	Jumlah	Percentase (%)
Baik	52	52,5
tidak Baik	47	47,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa keandalan (reliability) di Puskesmas Petaling untuk kategori baik sebanyak 52 orang (52,5%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak baik.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Daya Tanggap (Responsiveness)	Jumlah	Percentase (%)
Baik	58	58,6
Tidak Baik	41	41,4
Total	99	100

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa daya tanggap (responsiveness) di Puskesmas Petaling untuk kategori baik sebanyak 58 orang (58,6%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak baik.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan (Assurance) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Jaminan (Assurance)	Jumlah	Percentase (%)
Baik	54	54,5
Tidak Baik	45	45,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel 4, didapatkan jaminan (assurance) di Puskesmas Petaling untuk kategori baik sebanyak 54 orang (54,5%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak baik.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Empati (Emphaty) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Empati (Emphaty)	Jumlah	Percentase (%)
Baik	51	51,5
Tidak Baik	48	48,5
Total	99	100

Berdasarkan tabel 5, didapatkan empati (*emphaty*) di Puskesmas Petaling untuk kategori baik sebanyak 51 orang (51,5%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak baik.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Langsung (*Tangible*) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Bukti Langsung	Jumlah	Percentase (%)
Baik	56	56,6
Tidak Baik	43	43,4
Total	99	100

Berdasarkan tabel 6, didapatkan bukti langsung (*tangible*) di Puskesmas Petaling untuk kategori baik sebanyak 56 orang (56,6%). Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak baik.

Tabel 7. Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov Smirnov Kepuasan Pasien, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Langsung (*Tangible*) di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Kepuasan Pasien	99	36.09 ± 10.001	0,062
Keandalan (<i>Reliability</i>)	99	9.29 ± 2.956	0,083
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	99	9.80 ± 2.325	0,061
Jaminan (<i>Assurance</i>)	99	11.47 ± 3.243	0,074
Empati (<i>Emphaty</i>)	99	17.74 ± 3.875	0,103
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	99	19.04 ± 2.962	0,113

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov indikator kepuasan Pasien 0,062, keandalan (*responsiveness*) 0,083, daya tanggap (*responsiveness*) 0,061, jaminan (*assurance*) 0,074, empati (*emphaty*) 0,103 dan bukti langsung (*tangible*) 0,113. Karena nilai Sig. untuk keenam indikator setara $> 0,05$ maka sebagaimana pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov Smirnov diatas maka dapat disimpulkan bahwa data kepuasan pasien, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) adalah berdistribusi normal.

Analisa Bivariat

Tabel 8. Hubungan antara Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan Pasien						POR (95%CI)	
	Puas		Tidak Puas		Total	p		
	n	%	n	%				
Baik	37	71,2	15	28,8	52	100	3,974	
Tidak Baik	18	26,1	29	61,7	47	100	0,002 (1,715-9,207)	
Total	55	55,6	44	44,4	99	100		

Berdasarkan tabel 8, hasil analisa hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling, menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan lebih banyak pada pasien yang dikategorikan baik dengan keandalan perawat sebanyak 37 orang (71,2%) dibandingkan pasien yang dikategorikan tidak baik, sedangkan ketidak puasan pasien rawat jalan lebih banyak pada kategori pasien tidak puas dengan keandalan perawat sebanyak 29 orang (61,7%).

Hasil uji *Chi-Square* di dapat nilai $p = (0,002) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut didapatkan nilai POR = 3,974 (95%CI = 1,715-9,207), dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang tidak puas dengan keandalan perawat memiliki 3,974 kali lebih besar mengalami ketidak puasan terhadap pelayanan di Puskesmas Petaling dibandingkan dengan pasien yang puas terhadap keandalan perawat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Hubungan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien						p	POR (95%CI)		
	Puas		Tidak Puas		Total					
	n	%	n	%	n	%				
Baik	40	69,0	18	31,0	58	100		3,852		
Tidak Baik	15	36,6	26	63,4	41	100	0,003	(1,655-8,963)		
Total	55	55,6	44	44,4	99	100				

Berdasarkan tabel 9, hasil analisa hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling, menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan lebih banyak pada pasien yang baik dengan daya tanggap sebanyak 40 orang (69,0%) dibandingkan pasien tidak baik, sedangkan ketidak puasan pasien rawat jalan lebih banyak pada kategori pasien tidak puas dengan daya tanggap sebanyak 18 orang (63,4%).

Hasil uji *Chi-Square* di dapat nilai $p = (0,003) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut didapatkan nilai POR = 3,852 (95%CI = 1,655-8,963), dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang tidak baik dengan daya tanggap memiliki 3,852 kali lebih besar mengalami tidak baik terhadap pelayanan di Puskesmas Petaling dibandingkan dengan pasien yang baik terhadap daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 10. Hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien						p	POR (95%CI)		
	Puas		Tidak Puas		Total					
	n	%	n	%	n	%				
Baik	37	68,5	17	31,5	54	100		3,265		
Tidak Baik	18	40,0	27	60,0	45	100	0,008	(1,427-7,472)		
Total	55	55,6	44	44,4	99	100				

Berdasarkan tabel 10, hasil analisa hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling, menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan lebih banyak pada pasien baik dengan jaminan sebanyak 37 orang (68,5%) dibandingkan pasien tidak baik, sedangkan ketidak puasan pasien rawat jalan lebih banyak pada kategori pasien tidak puas dengan jaminan sebanyak 27 orang (60,0%). Hasil uji *Chi-Square* di dapat nilai $p = (0,008) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut didapatkan nilai POR = 3,265 (95%CI = 1,427-7,472), dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang tidak baik dengan jaminan memiliki 3,265 kali lebih besar mengalami ketidak baikan terhadap pelayanan di Puskesmas Petaling dibandingkan dengan pasien yang baik terhadap jaminan yang diberikan.

Tabel 11. Hubungan antara Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Pasien						POR (95%CI)
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	36	70,6	15	29,4	51	100	3,663
Tidak Baik	19	39,6	29	60,4	48	100	0,004 (1,589-8,444)
Total	55	55,6	44	44,4	99	100	

Berdasarkan tabel 11, hasil analisa hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling, menunjukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan lebih banyak pada pasien baik dengan empati yang diberikan perawat sebanyak 36 orang (70,6%) dibandingkan pasien tidak baik, sedangkan ketidak baikan pasien rawat jalan lebih banyak pada kategori pasien tidak baik dengan empati yang diberikan perawat sebanyak 29 orang (60,4%). Hasil uji *Chi-Square* di dapat nilai $p = (0,004) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut didapatkan nilai POR = 3,663 (95%CI = 1,589-8,444), dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang tidak baik dengan empati yang diberikan perawat memiliki 3,663 kali lebih besar mengalami ketidak puasan terhadap pelayanan di Puskesmas Petaling dibandingkan dengan pasien yang baik terhadap empati yang diberikan perawat.

Tabel 12. Hubungan antara Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Kepuasan Pasien						POR (95%CI)
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	40	71,4	16	28,6	56	100	4,667
Tidak Baik	15	34,9	28	65,1	43	100	0,001 (1,987-10,963)
Total	55	55,6	44	44,4	99	100	

Berdasarkan tabel 12, hasil analisa hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling, menunjukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan lebih banyak pada pasien yang di katagorikan baik dengan bukti langsung sebanyak 40 orang (71,4%) dibandingkan pasien yang di katagorikan tidak baik , sedangkan ketidak puasan pasien rawat jalan lebih banyak pada kategori pasien tidak baik dengan bukti langsung sebanyak 28 orang (65,1%). Hasil uji *Chi-Square* di dapat nilai $p = (0,001) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut didapatkan nilai POR = 4,667 (95%CI = 1,987-10,963), dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien yang tidak baik dengan bukti langsung memiliki 4,667 kali lebih besar mengalami ketidak puasan terhadap pelayanan di Puskesmas Petaling dibandingkan dengan pasien yang puas terhadap bukti langsung yang diberikan perawat dalam pelayanan.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Keandalan dalam pelayanan merupakan salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL, yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi ini sangat penting karena keandalan mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap kemampuan penyedia layanan untuk memberikan apa yang dijanjikan secara konsisten. Dengan kata lain, keandalan

adalah inti dari kepercayaan pasien, yang berkontribusi besar pada loyalitas pelanggan dan keberhasilan jangka panjang organisasi atau perusahaan. (Sari & Fauziyah, 2020). Keandalan mencakup kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi janji yang telah dibuat kepada pasien, baik dari segi kualitas layanan, waktu tunggu, atau penyelesaian masalah kesehatan. Hal ini mencakup keterampilan tenaga medis, peralatan medis yang memadai, dan prosedur operasional yang baik. (Suci & Wijayanti, 2021).

Berdasarkan uji statistik dengan uji chi square dalam penelitian ini diperoleh nilai $p=0,002 < \alpha (0,05)$, ini menunjukkan ada hubungan antara keandalan (reliability) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziyah & Wildan (2021) dengan 85 responden, tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Ahmad Yani Bandung tahun 2020 yang menyimpulkan ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,003$. Keandalan yang tinggi meningkatkan loyalitas pasien, memperkuat citra institusi kesehatan, dan mendukung keberlanjutan layanan kesehatan melalui rekomendasi positif, ketika sebuah layanan kesehatan menunjukkan keandalan tinggi, pasien cenderung merasa percaya dan puas dengan layanan tersebut, dan juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Supriyadi (2021) dengan 75 responden, tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Danurejan 1 Yogyakarta tahun 2021 yang menyimpulkan ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p=0,002$. pasien yang puas dengan keandalan perawat dalam memberikan pelayanan cenderung memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di suatu layanan kesehatan daripada pasien yang tidak puas dengan keandalan perawat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan paparan diatas peneliti berpendapat bahwa keandalan (reliability) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Karena semakin tidak puas pasien dengan keandalan perawat dalam memberikan pelayanan maka semakin tidak puas dengan suatu pelayanan kesehatan tersebut, hal itu dibuktikan bahwa ketidak puasan pasien dengan suatu pelayanan (61,7%) berada pada kelompok tidak puas dengan keandalan perawat dalam memberikan pelayanan sehingga itu menunjukkan bahwa Ketika layanan kesehatan terbukti dapat diandalkan, pasien cenderung merasa lebih percaya terhadap sistem atau tenaga medis. Pasien yang puas dengan layanan yang andal cenderung menggunakan kembali layanan tersebut di masa depan, layanan yang andal meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi positif penyedia layanan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut.

Hubungan antara Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Daya tanggap perawat merujuk pada kemampuan dan kesediaan seorang perawat untuk merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan pasien secara cepat, tepat, dan efektif. Hal ini mencakup aspek fisik, emosional, dan sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan. Daya tanggap yang baik mencerminkan profesionalisme perawat dalam mendukung proses penyembuhan pasien (Putri & Rahmawati, 2020). Daya tanggap perawat terhadap kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Daya tanggap merujuk pada kemampuan perawat untuk memberikan respons yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas, menangani permintaan pasien dengan sigap, serta menunjukkan empati dan perhatian. (Santi & Nurhayati, 2021).

Berdasarkan uji statistik dengan uji chi square dalam penelitian ini diperoleh nilai $p=0,003 < \alpha (0,05)$, ini menunjukkan ada hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari & Ningsih (2022) dengan 94 responden, tentang hubungan

antara persepsi daya tanggap dan persepsi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bogor Timur Tahun 2022 yang menyimpulkan ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,004$. Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, seperti pengaturan obat, bantuan mobilitas, atau penyesuaian lingkungan perawatan, sangat berkontribusi pada kenyamanan pasien. Daya tanggap yang baik bukan hanya berdampak pada kepuasan pasien tetapi juga pada reputasi fasilitas kesehatan secara keseluruhan, dan juga didukung oleh penelitian Anisa & Darminto (2021) dengan 76 responden, tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) Kota Langsa dan Layanan Umum Daerah) Kota Langsa tahun 2021 yang menyimpulkan ada hubungan daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p=0,002$. Perawat yang memiliki keterampilan profesional yang baik dalam melakukan prosedur medis dengan tepat dan efektif berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien, daya tanggap perawat yang tinggi terhadap kebutuhan fisik dan emosional pasien dapat meningkatkan kualitas perawatan dan kepuasan pasien secara signifikan.

Berdasarkan paparan diatas peneliti berasumsi bahwa daya tanggap (responsiveness) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimana semakin puas pasien dengan daya tanggap pasien dalam memberikan pelayanan maka akan puas pasien dengan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan dan sebaliknya tidak puas pasien dengan daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan maka akan tidak akan puas mereka dalam suatu pelayanan tersebut, karena hal tersebut didasari oleh ketidak puasan pasien berada pada kelompok tidak puas dengan daya tanggap perawat dalam memberikan pelayannya (63,4%) hal itu menunjukan bahwa daya tanggap yang baik dari perawat berhubungan erat dengan pengalaman pasien yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima.

Hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Jaminan dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk memastikan mereka memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jaminan ini sering kali melibatkan sistem asuransi kesehatan atau program jaminan sosial yang memastikan biaya pelayanan kesehatan dapat ditanggung atau sebagian besar dibiayai oleh pihak ketiga, seperti pemerintah atau perusahaan asuransi (Lindawati, 2020). Jaminan terhadap kepuasan pasien adalah komitmen dari penyedia layanan kesehatan untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan harapan mereka. Jaminan ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pasien, membangun kepercayaan, serta mendorong kepuasan terhadap perawatan (Juliah & Faisal, 2021). Berdasarkan uji statistik dengan uji chi square dalam penelitian ini diperoleh nilai $p=0,008 < \alpha (0,05)$, ini menunjukkan ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024.

Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Wiyana & Fadhl (2020) dengan 76 responden, tentang Hubungan jaminan (*assurance*) dan kepuasan pasien di Pukesmas Kecamatan Cakung Tahun 2020 yang menyimpulkan ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,005$. Jaminan dengan kepuasan pasien berupaya untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien melalui pelayanan yang responsif, ramah, dan efektif, dan juga didukung oleh penelitian Surijati & andini (2022) dengan 84 responden, tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi tahun 2022 yang menyimpulkan ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p=0,004$. Jaminan adalah bentuk pernyataan atau janji dari fasilitas kesehatan bahwa mereka akan berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan

yang membuat pasien merasa puas, serta menyelesaikan masalah jika terjadi ketidakpuasan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan dan memastikan tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan paparan diatas peneliti berasumsi bahwa jaminan (*assurance*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimana semakin tidak puas pasien dengan jaminan yang diberikan maka akan tidak puas mereka dalam suatu pelayanan kesehatan tersebut, karena hal tersebut didasari oleh ketidak puasan pasien berada pada kelompok tidak puas dengan jaminan yang diberikan (60,0%) hal itu menunjukan bahwa jaminan kepuasan pasien bertujuan untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai, didengarkan, dan mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Jika pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diterima, mereka biasanya dapat mengajukan keluhan atau meminta tindak lanjut, dan penyedia layanan kesehatan akan berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut guna meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Hubungan antara Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Empati adalah kemampuan untuk memahami, merasakan, dan berempati terhadap perasaan atau pengalaman orang lain. Ini melibatkan kemampuan untuk menempatkan diri dalam posisi orang lain, merasakan apa yang mereka rasakan, dan memahami perspektif atau situasi mereka tanpa harus mengalami langsung. Empati juga melibatkan respons yang penuh pengertian dan dukungan terhadap orang lain yang sedang menghadapi kesulitan atau kebahagiaan. (Kartini, 2019). Berdasarkan uji statistik dengan uji chi square dalam penelitian ini diperoleh nilai $p=0,004 < \alpha (0,05)$, ini menunjukan ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Indahwati & Muftiana (2019) dengan 64 responden, tentang Hubungan empati dan keramahan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di Pukesmas Balong Sari Surabaya Tahun 2019 yang menyimpulkan ada hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,003$.

Empati berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pasien selama proses perawatan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, dan juga didukung oleh penelitian Pahari & Benita (2021) dengan 72 responden, tentang hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Medan Sunggal tahun 2021 yang menyimpulkan ada hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p=0,004$. Empati berperan penting dalam menciptakan hubungan yang positif antara pasien dan tenaga medis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Berdasarkan paparan diatas peneliti berasumsi bahwa empati (*emphaty*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal itu menunjukan bahwa empati berperan penting dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas medis, tetapi juga oleh interaksi emosional dan komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan.

Hubungan antara Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024

Bukti langsung perawat dalam memberikan pelayanan merujuk pada dokumentasi, tindakan, atau observasi yang dapat menunjukkan secara konkret bahwa seorang perawat telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan pasien. Bukti langsung ini penting untuk memastikan bahwa perawatan yang diberikan sesuai dengan standar profesi, untuk menjaga kualitas pelayanan, dan juga untuk keperluan akuntabilitas

dalam sistem kesehatan (Damiana, 2021). Berdasarkan uji statistik dengan uji chi square dalam penelitian ini diperoleh nilai $p=0,001 < \alpha (0,05)$, ini menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Petaling Tahun 2024. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariska & Anshari (2020) dengan 112 responden, tentang Hubungan bukti langsung, keandalan dan empati terhadap kepuasan pasien di Pukesmas Cempaka Putih Kota Banjarmasin Tahun 2020 yang menyimpulkan ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$.

Bukti langsung ini penting karena tindakan nyata dari perawat memberikan kesan langsung kepada pasien, yang memengaruhi bagaimana pasien merasa dihargai, didukung, dan dipenuhi kebutuhannya selama proses perawatan, dan juga didukung oleh penelitian Liyana & Ronasari (2022) dengan 104 responden, tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar tahun 2022 yang menyimpulkan ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p=0,002$. Bukti langsung menunjukkan hubungan antara tindakan perawat dengan pengalaman atau persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan paparan diatas peneliti berasumsi bahwa bukti langsung (*tangible*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal itu menunjukkan bahwa bukti langsung perawat memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien merujuk pada informasi atau data yang dapat langsung menunjukkan bahwa perawat telah memberikan perawatan yang sesuai dengan standar, yang berkontribusi pada kepuasan pasien. Bukti langsung ini memberikan indikasi yang jelas tentang bagaimana pelayanan perawat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien secara nyata.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasaan pasien rawat jalan di puskesmas petaling tahun 20204” dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasaan pasien, keandalan, bukti langsung, jaminan, empati dengan kepuasaan pasien rawat jalan di puskesmas petaling tahun 2024.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih ditujukan pada Institut Citra Internasional, khususnya program studi keperawatan dan semua yang sudah banyak membantu proses jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, P., & Darminto, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 20(3), 120-125.
- Ariska, & Anshari, S. (2020). Hubungan Bukti Langsung, Keandalan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempaka Putih Kota Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 23(4), 143-145.
- Arisutha, Damartaji. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Azwar, S. (2020). *Metode Penelitian* (16th ed.). Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Bastian, Agung Akbar Putra. (2020). Pengaruh *Financial technology* Terhadap Perkembangan Bisnis UMKM Melalui Variabel Intervening Kepuasan Konsumen. BS thesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta
- BPS Kota Bukittinggi. (2022). Kecamatan Guguk Panjang Dalam Angka 2022.Bukittinggi:

CV Adyta

- Damiana (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(1), 45-52.
- Dhanti, R., & Syarifah, N. (2020). Pengaruh Empati dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Bob Bazar, SKM Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 112-115.
- Elviana, L., Yani, A., & Syafwani, M. (2024). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tangkahan Kabupaten Pulang Pisau. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 1714–1729. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.15144>
- Erlangga Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Fauziyah, A. R., & Wildan, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ahmad Yani Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2), 114-116
- Hidayati, A., & Azizah, S. (2021). "Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Ibu Hamil dalam Mengonsumsi Tablet Fe di Puskesmas Rumbai Kota Pekanbaru." *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 18(4), 221-228.
- Huffman, EK. (2023). *Health Information Management*. Berwyn, Illinois: Physician's Record Company
- Indahwati, L., & Muftiana, R. (2019). "Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Balong Sari Surabaya Jurnal Kesehatan Ilmiah", 21(2), 126-129.
- Juliah, W., & Faisal (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Indonesian Journal for Health Sciences*, 5(2), 136–140. <https://doi.org/10.24269/ijhs.v5i2>. (2020). "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, Jurnal Kesehatan Ilmiah, 16(3), 143-146.
- Kartini (2019). "Pengaruh Empati dan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah, Jurnal Kesehatan Indonesia, 22(4), 153-156.
- Kebede, T. et al. (2020) 'Exclusive breastfeeding cessation and associated factors among employed mothers in Dukem town, Central Ethiopia', *International Breastfeeding Journal*, 15(6), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.1186/s13006-019-0250-9>.
- Kotler, Amstrong. (2021). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: 115
- Kusnanto (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan E-Promotion terhadap Keputusan Pembelian pada *Outlet Cafe Eat Toast* di Indramayu." *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)* 8(1): 367-375
- Lesmana, Rosa dan Ratnasari. (2022). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa", *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 2 (2).
- Lestari, S., & Ningsih, R. (2022). "Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bogor Timur, Jurnal Kesehatan Ilmiah, 20(2), 134-142.
- Lindiawati (2020). "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, Jurnal Kesehatan Ilmiah, 16(3), 143-146