Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2. Page 164-171
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1683
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Poli Umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara

Fadhilah Rufaidah, *Nasrudin AM, Haeruddin

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 04 February 2024
Revised: 18 February 2024
Accepted: 03 March 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Puskesmas

Corresponding Author:
E-mail:
nasrudin.nasrudin@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan Puskesmas, kepuasaan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan, baik untuk meningkatkan akses maupun mutu pelayanannnya.

Tujuan: Untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan poli umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara.

Metode: Rancangan penelitian yang digunakan *Cross Sectional Study*, penelitian ini menggunakan skala likert dengan total sampel sebanyak 123 pasien. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah *Purposive Sampling*. Lokasi penelitian yang dipilih adalah poli umum Puskesmas Langgikima yang berlokasi di Jalan Poros Kelurahan Langgikima Kecamatan Langgikima Kab. Konawe Utara. Penelitian ini dilaksanakan selama 30 hari yaitu bulan Desember 2023 - Januari 2024.

Hasil: Menunjukan bahwa waktu pelayanan yang efisien (0,000<0,05), Ketersediaan obat pada saat pelayanan (0,000<0,05), Sarana dan prasarana yang memadai (0,000<0,05), Empati petugas kepada pasien (0,000<0,05), Penyampaian informasi (0,000<0,05) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan Poli Umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara.

Kesimpulan: Waktu pelayanan yang efisien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, ketersediaan obat pada saat pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sarana dan prasarana yang memadai berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, empati petugas kepada pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, penyampaian informasi yang jelas oleh petugas kepada pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan.

ABSTRACT

Background: The level of service satisfaction is strongly influenced by the quality of a product (both in the form of goods and services) so that the measurement of the level of satisfaction or a product. Service quality refers to the level of perfection of health services in meeting the needs and demands of each patient. Patient satisfaction is one indicator of the quality of Puskesmas services, patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with their expectations. Health services need to be implemented, both to improve access and quality of service.

Objective: The aim of the study was to analyse the factors associated with the level of patient satisfaction in the general poly service of Puskesmas Langgikima, North Konawe.

Method: The research design used was Cross Sectional Study, this study used a Likert scale with a total sample of 123 patients. Sampling technique used in this quantitative research is Purposive Sampling. The research location chosen was the general poly of the Langgikima Puskesmas which is located on Jalan Poros Kelurahan Langgikima District Langgikima Kab. Konawe Utara. This research was conducted for 30 days, namely December 2023 - January 2024.

Results: The study's findings indicate that the following factors are associated with patient satisfaction at the general polyclinic services of Langgikima Community Health Center, North Konawe: effective service time (0.000<0.05), availability of medications at the time of service (0.000<0.05), adequate facilities and infrastructure (0.000<0.05), staff empathy for patients (0.000<0.05), and information delivery (0.000<0.05).

Conclusion: Efficient service time is related to the level of patient satisfaction, Drug availability at the time of service is related to the level of patient satisfaction, Adequate facilities and infrastructure are related to the level of patient satisfaction, Empathy of officers to patients is related to the level of patient satisfaction, Clear information delivery by officers to patients is related to the level of satisfaction.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingka t kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (1). Terlepas dari hal tersebut, indikator lain untuk menilai dan meningkatkan kepuasan pasien juga dapat dilihat dari keberadaan petugas pelayanan di suatu rumah sakit. Sebagai sumber daya manusia, petugas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada pasien. Sehingga, dalam menjalankan perannya, dibutuhkan motivasi yang dapat memacu semangat kerja dari petugas. Dengan harapan, mereka dapat bekerja sama dalam menjalankan tugas dan perannya secara efektif dan terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien (2). Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (3).

Dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi setiap orang, yang merupakan bagian dari kesejahteraan, diperlukan dukungan hukum bagi penyelenggaraan di bidang kesehatan. Hak atas derajat kesehatan yang optimal akan semakin kuat klaimnya jika dijustifikasi dengan jalan mengaitkannya dengan hak hidup, berhak atas hidup ekuivalen dengan berhak atas derajat kesehatan yang optimal. Pada mulanya upaya penyelenggaraan kesehatan hanya berupa upaya pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan. Kemudian secara berangsur-angsur berkembang kearah kesatuan pada upaya pembangunan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan yang mencakup upaya promotif (peningkatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan) dan rehabilitatif (pemulihan) (4).

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan Puskesmas, kepuasaan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan Puskesmas yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (5). Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry (Hendriani, 2006) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasaan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu, reliability, tangibles, responsiveness, assurance, emphaty (6).

Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah bukti fisik puskesmas (64,8%). Penurunan jumlah pasien dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pandangan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD Scholoo keyen. Dimana berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah 70-80%. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas, dan kebersihan ruangan (7).

Puskesmas Langgikima merupakan puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Konawe Utara. Puskesmas Langgikima merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan dasar yang saat ini masih berstatus Madya. Gambaran misi Puskesmas Langgikima adalah menggerakkan masyarakat untuk melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat, mendorong kemandirian dan kesadaran hidup sehat bagi individu, keluarga dan masyarakat serta meningkatkan perilaku masyarakat yang bertanggung jawab, meningkatkan peran serta masyarakat dalam mengantisipasi kasus penyakit sedini mungkin dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan keseluruh lapisan masyarakat.

Puskesmas Langgikima memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan poli umum, poli gigi, pelayanan poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), pelayanan konseling TB (*tuberculosis*) dan pelayanan KIE (Gizi, Promkes, dan Kesling). Dari semua jenis pelayanan yang telah disebutkan diatas, peneliti memilih salah satu jenis pelayanan, yaitu Pelayanan Poli Umum. Pelayanan poli umum merupakan pelayanan yang bertugas memberikan penanganan dan perawatan medis terhadap pasien dengan melakukan pemeriksaan secara umum sesuai dengan keluhan dari pasiennya dan poli umum merupakan poli yang paling sering dikunjungi. Berdasarkan data sukender Puskesmas Langgikima diperoleh jumlah pasien yang menggunakan jasa pelayanan poli umum baik kunjungan sehat maupun sakit pada bulan Januari sampai September 2023.

Dari data di atas, menunjukkan penurunan jumlah pasien poli umum. Hal ini berarti pasien yang telah berkunjung di poli umum Puskesmas Langgikima tidak memanfaatkan kembali pelayanannya. Tidak

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

memanfaatkan kembali dapat berarti sudah sembuh atau tidak puas dengan pelayanan puskesmas. Data yang telah didapat diatas diperkuat dengan dilakukannya observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Langgikima kepada 20 pasien di poli umum, berdasarkan kualitas layanan dari aspek waktu pelayanan didapatkan 12 (60%), dari aspek ketersediaan obat didapatkan 5 (25%), dari aspek sarana dan prasarana didapatkan 1 (5%), dari aspek empati didapatkan 1 (5%) dan dari aspek penyampaian informasi didapatkan 1 (5%).

Berdasarkan observasi awal tersebut, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Sebaliknya ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dapat dijadikan alasaan konsumen untuk berpindah sehingga pada dasarnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan, baik untuk meningkatkan akses maupun mutu pelayanannnya. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana respon yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti mengenai analisis faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan poli umum Puskesmas Langgikima, Konawe Utara.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian *cross-sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di poli umum Puskesmas Langgikima selama 30 hari yaitu bulan Desember 2023 - Januari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Puskesmas Langgikima tiap bulan sebanyak 177 orang dengan jumlah sampel sebanyak 123 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari laporan tahunan poli umum Puskesmas Langgikima Tahun 2023. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik dan Variabel Pasien di Puskesmas Langgikima

	Frekuensi	%
Umur		
20-29 tahun	75	66.9
30-39 tahun	37	30.1
40-49 tahun	7	5.7
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	60	48.8
Perempuan	63	51.2
Pendidikan		
SD	6	4.9
SMP	6	4.9
SMA	63	51.2
SMK	23	18.7
D3	5	4.1
D4	2	1.6
S1	18	14.6
Pekerjaan		
Belum bekerja	15	12.2
Guru	7	5.7
IRT	35	28.5
Karyawan Swasta	22	17.9
Mahasiswa	6	4.9
Mubaliq	1	0.8
Petani	5	4.1
PNS	4	3.3

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Sekuriti	1	0.8
Sopir	4	3.3
Wiraswasta	23	18.7
Waktu Pelayanan		
Cukup	88	71.5
Tidak cukup	35	28.5
Ketersediaan Obat		
Tersedia	92	78.4
Tidak tersedia	31	25.2
Sarana dan Prasarana		
Memadai	89	72.4
Tidak memadai	34	27.6
Empati		
Berempati	96	78.0
Tidak berempati	27	22.0
Penyampaian Informasi		
Jelas	91	74.0
Tidak jelas	32	26.0

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa pasien didominasi dengan umur 20-29 tahun sebanyak 75 pasien dengan 66,9%. Pasien didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 pasien dengan 51.2%. Pasien didominasi dengan pendidikan SMA sebanyak 63 pasien dengan 51.2%. Pasien didominasi dengan pekerjaan IRT sebanyak 35 pasien dengan 28.5%.

Pada variabel waktu pelayanan, didominasi dengan pasien yang merasa cukup sebanyak 88 pasien dengan 71.5%. Pada variabel ketersediaan obat, didominasi dengan pasien yang merasa tersedia sebanyak 92 pasien dengan 74.8%. Pada variabel sarana dan prasarana, didominasi dengan pasien yang merasa memadai sebanyak 89 pasien dengan 72.4%. Pada variabel empati, didominasi dengan pasien yang merasa berempati sebanyak 96 pasien dengan 78%. Pada variabel penyampaian informasi, didominasi dengan pasien yang merasa jelas sebanyak 91 pasien dengan 74%.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Waktu Pelayanan, Ketersediaan Obat, Sarana dan Prasarana, Empati dan Penyampaian Informasi dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Langgikima

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P *Value*
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Waktu Pelayanan							
Cukup	78	63.4%	10	8.1%	88	71.5%	0.000
Tidak Cukup	10	8.1%	25	20.3%	35	28.5%	
Ketersediaan Obat							
Tersedia	86	69.9%	6	4.9%	92	74.8%	0.000
Tidak tersedia	2	1.6%	29	23.6%	31	25.2%	
Sarana dan Prasarana							
Memadai	83	67.5%	6	4.9%	89	72.4%	0.000
Tidak memadai	5	4.1%	29	23.6%	34	27.6%	
Empati							
Berempati	82	66.7%	14	11.4%	96	78.0%	0.000
Tidak berempati	6	4.9%	21	17.1%	27	22.0%	
Penyampaian Informasi							
Jelas	86	69.9%	5	4.1%	91	74.0%	0.000
Tidak jelas	2	1.6%	30	24.4%	32	26.0%	

Sumber : Data primer

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa pada variabel waktu pelayanan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pada variabel ketersediaan obat, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien. Pada variabel sarana dan prasarana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Pada variabel empati, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien. Pada variabel penyampaian informasi, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 nilai tersebut < 0.05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara penyampaian informasi dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pada variabel waktu pelayanan yang cukup terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 10 pasien dengan 8,1%, di sebabkan karena terkadang saat kunjungan berikutnya pasien harus menunggu lebih lama disebabkan pencarian rekam medis yang lama sehingga menyebabkan beberapa pasien yang merasa kurang puas karena keterlambatan tersebut, hal ini juga di pengaruhi dengan kondisi kesehatan pasien. Sedangkan terdapat beberapa pasien dengan waktu pelayanan tidak cukup merasa puas sebanyak 10 pasien dengan 8,1%, di sebabkan karena pasien terkadang datang ke puskesmas saat sebelum penutupan pendaftaran pasien, sehingga pasien tetap merasa puas karena di layani dengan maksimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2023) yang menyatakan bahwa waktu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien (8).

Waktu tunggu merupakan masalah yang masih sering ditemukan dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien. Laporan IOM (*Institute of Medicine*) menguraikan bahwa setidaknya 90% pasien harus dilihat dalam waktu 30 menit dari janji temu yang dijadwalkan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan realitas pelayanan kesehatan yang diterima dalam suatu setting kesehatan klinis. Lamanya waktu tunggu dapat mempengaruhi nilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga jika waktu tunggu yang lama tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan begitu saja maka akan mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya (9).

Pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan rawat jalan karena perawat mematuhi standar pelayanan, ada beberapa perawat yang tersenyum, menyapa, dan memberikan dukungan terhadap kondisi pasien, dan mereka juga dapat memahami bahwa menunggu adalah suatu kejadian normal di pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ketidakmampuan petugas dan petugas rekam medis menjadi salah satu faktor penyebab lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan. Ketidakpuasan pasien dapat dipicu oleh waktu tunggu yang lama, saat penyakit pasien tidak dapat disembuhkan, saat terjadinya antrean panjang, dan saat petugas kesehatan profesional tetapi tidak ramah (8).

Hubungan Ketersediaan Obat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien. Pada variabel ketersediaan obat masih ada pasien yang merasa tidak puas sebanyak 6 pasien dengan 4,9%, di sebabkan karena terkadang pasien membeli obat di apotik yang dijual bebas, sedangkan saat di puskesmas dibatasi pemberian untuk 3 hari. Sedangkan terdapat 2 dengan 1,0% yang walaupun obat tidak tersedia tetap merasa puas, sebab obat yang telah diresepkan oleh dokter berdampak pada kesembuhan pasien walaupun harus membeli obat di luar Puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurmiwiyati et al., (2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan obat mempengaruhi kepuasan pasien (10).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Instalasi farmasi adalah suatu bagian/unit atau fasilitas di puskesmas, tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditunjukkan untuk keperluan puskemas itu sendiri. Instalasi farmasi puskemas adalah suatu departemen atau unit bagian di suatu puskesmas di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang asisten apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan langsung kepada pasien puskesmas, baik untuk penderita rawat inap, rawat jalan maupun untuk semua unit. Obat merupakan sediaan atau paduan bahan-bahan yang siap digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan, kesehatan dan kontrasepsi. Ketersediaan memicu pasien mendapatkan kepuasan terhadap pihak penyelenggara kesehatan (11).

Untuk dapat mensukseskan semua kegiatan dari instalasi farmasi puskemas, maka hal utama yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan obat. Karena dari semua kegiatan kefarmasian di puskesmas, ketersediaan obat sangat berpengaruh bagi kelancaran pelayanan puskesmas dan menjadi tuntutan pelayanan kesehatan. Apabila puskesmas tidak mampu merencanakan dan melaksanakan manajemen obat dengan baik maka puskesmas tersebut tidak mampu mencapai titik keberhasilan karena akan menurunkan kualitas pelayanan puskesmas sehingga kepuasan pasien pun juga akan menurun. Apabila Puskesmas tidak melakukan pemenuhan kebutuhan yang tepat maka pengeluaran Puskesmas juga tidak dapat dikontrol dengan baik, hal tersebut akan merugikan puskesmas (10).

Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Pada variabel sarana dan prasarana yang memadai masih ada pasien yang merasa tidak puas sebanyak 6 pasien dengan 4.9%, di sebabkan karena berbagai faktor salah satunya kursi yang terlihat masih kurang sehingga ada pasien yang berdiri, Hal ini disebabkan menumpuknya pasien di hari hari tertentu setelah adanya libur. Sedangkan terdapat beberapa pasien yang walaupun sarana dan prasarana yang kurang memadai tetap merasa puas, contonya alat pemeriksaan penunjang seperti tes gula darah, kolesterol maupun asam urat yang stok nya selalu habis, tetapi pasien tetap merasa puas sebab dokter mengedukasi terhadap gejala-gejala yang berkaitan dengan pemeriksaan penunjang yang akan di lakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Molenar et al (2023) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan pasien (12).

Fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Sarana kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang mendukung berlangsungnya sistem pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk bertanggung jawab terhadap keandalan, keakurasian, dan keamanan sarana dan prasarana yang digunakan. Sesuai perkembangannya maka pengelolaan mutu fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat penting. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Sarana prasarana merupakan dimensi kualitas pelayanan dari unsur keberwujudan, yakni wujud fisik yang langsung dapat dilihat, diraba, dirasakan oleh semua pasien. Ketika sarana dan prasarana yang disediakan kurang, atau ada tetapi tidak tertata dengan rapi, tidak bersih, tidak indah, maka pasien secara langsung dapat melihat, mencermati, menilai sarana dan prasarana yang disediakan kurang baik sehingga pasien langsung kecewa atau tidak terpuaskan. Untuk terciptanya perasaan puas mau tidak mau pemberi pelayanan harus memenuhi terlebih dahulu berbagai sarana dan prasarana di tempat pelayanan yang baik, lengkap, tertata rapi, bersih, dan indah karena unsur-unsur ini dapat dilihat secara langsung oleh semua pasien (12).

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien. Pada variabel empati masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas sebanyak 14 pasien dengan 11.4%, di sebabkan karena sikap empati tenaga kesehatan lebih mendahulukan pasien yang masuk di ruang UGD dibandingkan di Poli Umum hal ini lah yang membuat pasien merasa kurang puas terhadap empati tenaga kesehatan, hal ini berhubungan dengan aspek prioritas dalam pelayanan kesehatan, dimana lebih memprioritaskan pelayanan pada pasien usia 75 tahun ke atas, pasien hamil lebih dari 35 minggu dan pasien disabilitas. Sedangkan terdapat 6 pasien dengan 4,9% yang walaupun tenaga kesehatan kurang berempati tetap

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

merasa puas, hal ini berhubungan dengan keadaan atau penyakit dari pasien, terkadang beberapa tenaga kesehatan kurang berempati kepada pasien yang memiliki penyakit dengan gejala ringan, walau demikian pasien tetap merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2022) yang menyatakan bahwa empati mempengaruhi kepuasan pasien (13).

Empati perawat yang tertanam di Puskesmas akan mendorong terjalinnya komunikasi yang efektif baik antara perawat dengan perawat atau tenaga kesehatan lain maupun dengan pasien secara individual. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila petugas/perawat mampu memperlihatkan sikap peduli kepada pasien. Dalam bersikap peduli, perawat harus memiliki empati dalam menangani pasien. Ketika seorang perawat memberikan pelayanan dengan empati yang baik dalam hal ini, memberikan kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, dan selalu disamping pasien, serta mampu memahami kondisi pasien, maka perawat akan dapat saling bekerja sama dengan pasien dalam proses penyembuhan. Hal tersebut dapat membuat pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (13).

Menurut Peratiwi et al., (2021) adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien disebabkan karena petugas kesehatan telah terpapar berbagai pelatihan saat akan akreditasi tentang pentingnya pelayanan yang terbaik untuk pasien khususnya empati. Berbagai komponen penilaian dalam kelompok kerja (POKJA) akreditasi selalu berorientasi terhadap pelayanan berkualitas terhadap pasien. Pelatihan berbagai kegiatan yang berorientasi kepada pelayanan terbaik terhadap pasien, mulai dari asessment pasien hingga kepulangan pasien harus berorientasi terhadap kebutuhan pasien (*patient center*). Pada pasien yang dirawat, pedoman penilaian akreditasi mengharuskan pemberi pelayanan kesehatan menyediakan pemuka agama untuk memberikan motivasi dan doa kesembuhan pasien, sehingga program akreditasi ini secara tidak langsung menginternalisasi sifat empati petugas kesehatan terhadap harapan pasien (14).

Hubungan Penyampaian Informasi dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara penyampaian informasi dengan kepuasan pasien. Pada variabel penyampaian informasi yang jelas terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas sebanyak 5 pasien dengan 4.1%, di sebabkan pada saat menyampaikan informasi kepada pasien dengan nada tinggi sehingga pasien menganggap kurang enak di dengar. Sedangkan terdapat beberapa pasien yang walaupun tenaga kesehatan kurang menyampaikan informasi yang jelas tetapi pasien merasa puas, sebab petugas kesehatan telah memberikan pelayanan dengan maksimal kepada pasien dengan selalu menerapkan etika komunikasinya yaitu selalu senyum, menyapa dan ramah kepada pasien.

Informasi terkait hak dan kewajiban pasien diberikan mulai dari pasien baru reservasi, konsultasi hingga pasien pulang. Pada saat datang pertama kali, pasien akan bertemu langsung dengan bagian admisi, oleh karena itu unit admisi berkontribusi terhadap pembentukan pola hubungan antara puskesmas dengan calon pasien dan keluarganya. Bagian admisi mempunyai peranan utama khususnya dalam hal meningkatkan citra puskesmas. Hal ini dikarenakan pada saat kunjungan pertama dan terakhir kali umumnya akan dilakukan oleh unit ini. Mutu puskesmas dapat menjadi lebih meningkat dengan peningkatan kualitas pelayanan pemberian informasi di ruang admisi ini. Pasien akan menilai bagaimana derajat kepuasan atau ketidakpuasannya setelah mereka menggunakan dan merasakan sendiri pelayanan keperawatan dan menerima informasi sehingga akan memperbaharui persepsinya mengenai mutu pelayanan yang diterimanya (15).

Salah satu hal yang mendukung tingkat kepuasan adalah pentingnya proses komunikasi. Hal tersebut diperlukan komunikasi yang baik terkait penyakit, diagnosis, dan perawatan yang diberikan pada pasien. Informasi terkait hak dan kewajiban pasien diberikan dimulai dari awal sebelum pasien menjalani perawatan hingga pasien pulang. Sehingga informasi yang baik dan sesuai akan membuat pasien merasa puas. Pada umumnya, keberhasilan komunikasi dokter-pasien akan melahirkan kenyamanan dan kepuasan bagi kedua belah pihak. Kepuasan pasien tergantung dari pemberian informasi yang dimiliki oleh dokter, sikap dokter dalam kesopanan, memberikan perhatian, dan mendengarkann dengan cermat serta berempati (16).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang efisien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, ketersediaan obat pada saat pelayanan berhubungan dengan tingkat

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

kepuasan pasien, sarana dan prasarana yang memadai berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, empati petugas kepada pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, penyampaian informasi yang jelas oleh petugas kepada pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Misngadi, Sugiarto, Dewi RS. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. J Healthc Technol Med. 2020;6(1):345–52.
2. Aznira Nurul Hidayah, Muchlis N, Abdullah R. Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Di RSUD Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. J Aafiyah Heal Res. 2021;2(1):9–20.
3. Saputra A, Ariani N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. Borneo Nurs J [Internet]. 2019;1(1):48–60. Available from: https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1
4. Hidayat R. Hak Atas Derajat Pelayanan Kesehatan Yang Optimal. Syariah J Huk dan Pemikir. 2016;16(2):127–34.
5. Yunita N, Gunarti R. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. J Kesehat Indones (The Indones J Heal. 2022;7(3):148–52.
6. Yulita R, Safrizal. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. J Ilm Multidisiplin. 2023;2(01):115–24.
7. Manopo inggerid agnes, Gurning M. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan. J eISSN 2548-5970 Vol VII Nomor 2, Meo 2017. 2017;7(2):101–8.
8. Putri, Narmi R. Hubungan Waktu Tunggu pelayanan Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat. J Ilm Karya Kesehat. 2023;03(2):1–5.
9. Wijayanti FER, Lidiana EH, Widiastuti A. Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. ASJN (Aisyiyah Surakarta J Nursing). 2023;4(1):40–5.
10. Nurmiwiyati N, Oktrivina DS A, Aritonang M, Kosasih K. Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). J Surya Med. 2020;6(1):32–8.
11. Waldi A, Tasman, Dode H. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Pasien Bpjs Di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. MIRACLE J Public Heal. 2019;2(1):10–8.
12. Molenaar ER, Karamoy H, Wagey F, Surya WS. Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. e-CliniC. 2022;11(1):117–23.
13. Hasan VM. Hubungan Empati dan Keramahan Perawat terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Abeli. J Penelit Sains dan Kesehat Avicenna. 2022;1(1):35–42.
14. Peratiwi NI, Ithing, Rahayu S, Ambariani. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. Kesehat dan Kebidanan. 2021;10(2):118–27.
15. Maryono, Putri IRR, Inayati A. Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. Indones J Hosp Adm. 2020;3(1):27–35.
16. Hasna H, Irwandy I, Arifah N. Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Hasanuddin J Public Heal. 2022;3(2):155–65.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license