Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2022. Vol. 3, No. 2. Page 85-93
https://doi.org/10.52103/jahr.v3i2.1687
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

Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang

*Andi Rizki Amelia, Ella Andayanie, Nurainun Muslimin, Rezky Aulia Yusuf

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 10 October 2022
Revised: 30 November 2022
Accepted: 24 December 2022

Keywords: Kepuasan Pasien; Puskesmas Anggeraja; Pelayanan Kesehatan

Corresponding Author:
andirezki.amelia@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

Abstrak
Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan berdasarkan faktor dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Anggeraja. Dimana jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 16.149 responden dengan menggunakan accidental sampling, diperoleh sampel sebanyak 250 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi Square*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa semua variabel yang diteliti berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Anggeraja yakni Kenyamanan (p=0,000), Hubungan Antar Manusia (p=0,000) dan Ketepatan Waktu (p=0,000), Kompetensi Teknis (p=0,000) dan Akses Terhadap Pelayanan (p = 0,000). Pelayanan kesehatan di Puskesmas Anggeraja perlu ditingkatkan sehingga tingkat kepuasan pasien juga dapat ditingkatkan.

Abstract
Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expects. This study aims to determine the relationship of health services based on the dimensions of technical competence, access to services, comfort, human relations, and timeliness to the satisfaction of outpatients at the Anggeraja Public Health Center. Where the number of samples in this study were 16,149 respondents using accidental sampling, obtained a sample of 250 respondents. Data analysis used univariate and bivariate analysis with Chi Square test. Based on the results of the study, it was found that all the variables studied were related to the satisfaction of outpatients at the Anggeraja Health Center namely Comfort (p = 0.000), Human Relations (p = 0.000) and Punctuality (p = 0.000), Technical Competence (p = 0.000) and Access to Services (p = 0.000). Health services at the Anggeraja Health Center need to be improved so that the level of patient satisfaction can also be increased.

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara salah satunya dipengaruhi oleh keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (1).

Oleh karena itu tersedianya fasilitas kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi poin penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Peraturan menteri kesehatan nomor 43 tahun 2019 menyatakan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan

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

upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas memiliki kedudukan sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan.

Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu. Mutu pelayanan kesehatan menunjukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan pasien tersebut maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (2).

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti, jumlah data kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang dengan total jumlah kunjungan pasien pada tahun 2021 sebesar 19.436 pengunjung. Dapat diketahui bahwa, jumlah pasien di Puskesmas Kecamatan Anggeraja terbilang sangat banyak setiap bulannya untuk itu, demi menunjang pelaksanaan prosedur pelayanan yang berkualitas tentu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Anggeraja seperti sarana prasarana, kualitas pegawai dalam pelayanan, sikap pegawai yang menunjang pelaksanaan prosedur dan pelayanan yang optimal.

Dengan pelayanan kesehatan yang maksimal khususnya pada pasien rawat jalan, diharapkan memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Namun, pada kenyataanya masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Anggeraja, peneliti menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, seperti pada persediaan obat yang terbatas, kelalaian petugas dalam menangani pasien, dan ruang tunggu yang tidak memadai. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan kualitas rawat jalan di Puskesmas Anggeraja belum optimal. Hal ini diperkuat dengan adanya sejumlah keluhan pasien rawat jalan yang mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Anggeraja diantaranya terkait tenaga medis yang kurang ramah dalam melayani pasien. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang Tahun 2022.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional, yang merupakan suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor risiko (independen) dengan faktor efek (dependen). Adanya hubungan dan tingkat variable ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan dokumen. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Anggeraja di Kabupaten Enrekang dengan waktu penelitian dari dilaksanakan bulan September-Oktober 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Rawat Jalan yang datang berkunjung pada Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Rawat jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Anggeraja selama tahun 2020 adalah 16.149 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Anggeraja

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

yang berkunjung pada saat penelitian berlangsung sebanyak 250 orang dan teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=250)

Karakteristik		f	(%)
Jenis Kelamin	Perempuan	108	43,2
	Laki -Laki	142	56,8
Umur	<=25	61	24,4
	26-35	59	23,6
	36-45	44	17,6
	46-55	39	15,6
	56<=	47	18,8
Pendidikan	DIPLOMA	28	11,2
	SARJANA	40	16,0
	SD	23	9,2
	SLTA	105	42,0
	SLTP	27	10,8
	TIDAK SEKOLAH	27	10,8
Pekerjaan	IRT	73	29,2
	PETANI	53	21,2
	PNS	26	10,4
	POLRI	1	0,4
	TIDAK BEKERJA	67	26,8
	WIRASWASTA	30	12,0

Berdasarkan kategori jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 142 responden (56,8%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 108 responden (43,2%). Berdasarkan persentase kelompok umur terbesar adalah kelompok umur 25 tahun kebawah sebanyak 61 responden (24,4%) sedangkan yang terendah berada dikelompok umur 46-55 tahun 39 responden (15,6 %). Berdasarkan kategori pendidikan diketahui bahwa responden terbanyak tingkat pendidikan terbesar adalah SLTA sebanyak 105 responden (42%) sedangkan yang terendah berada dikelompok SD 23 responden (9,2%). Sedangkan pada kategori kelompok pekerjaan terbesar adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 73 responden (29,2%) sedangkan yang terendah berada dikelompok POLRI sebanyak 1 responden (0,4%).

Tabel 2. Hubungan antara Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja Tahun 2022

Kompetensi Teknis	Frekuensi				Total		*p* value
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Cukup	70	60	47	40	117	100	*0,000*
Kurang	30	23	103	77	133	100	

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

Total	100	40	150	60	250	100

Tabel 3. Hubungan antara Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja Tahun 2022

Akses Terhadap Pelayanan	**Frekuensi**				**Total**		***p* value**
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Cukup	63	53	55	47	118	100	*0,000*
Kurang	37	28	95	72	132	100	
Total	100	40	150	60	250	100	

Tabel 4. Hubungan antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja Tahun 2022

Kenyamanan	**Frekuensi**				**Total**		***p* value**
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Cukup	68	53	60	47	128	100	*0,000*
Kurang	32	26	90	90	122	100	
Total	100	40	150	60	250	100	

Tabel 5. Hubungan antara Hubungan antar Manusia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja Tahun 2022

Hubungan Antar Manusia	**Frekuensi**				**Total**		***p* value**
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	n	%	N	%	
Cukup	76	54	65	65	141	100	*0,000*
Kurang	24	22	85	78	109	100	
Total	100	40	150	60	250	100	

Tabel 6. Hubungan antara Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja Tahun 2022

Ketepatan Waktu	**Frekuensi**				**Total**		***p* value**
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Cukup	58	64	32	36	90	100	*0,000*
Kurang	42	26	118	74	160	100	
Total	100	40	150	60	250	100	

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

Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05 pada 5 variabel yang diuji dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kompetensi teknis, akses terhadap pelayan, kenyaman, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja.

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan responden paling tinggi berada pada kelompok umur 26 sampai 35 tahun sebesar 44,1% sedangkan persentase kelompok usia yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas berada pada kelompok usia 56 tahun ke atas yakni sebesar 66% responden pada kelompok usia ini. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Fauzan (2019) bahwa tidak adanya hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan karena setiap manusia, muda ataupun tua ingin mendapatkan kasih sayang, perhatian, dan setiap keluhannya didengarkan oleh tenaga kesehatan, baik itu dokter maupun perawat. Ini diperkuat oleh teori Maslow tentang motivasi dengan pendekatan hierarki kebutuhan manusia yang menyebutkan bahwa setiap manusia ingin merasakan memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang, serta harga diri sehingga antara yang muda dan tua sama-sama ingin mempunyai hubungan interpersonal yang baik (3).

Distribusi frekuensi jenis kelamin responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan (56,8%) dibandingkan laki-laki. Menurut Trisnantoro (2005), menyebutkan hasil penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat, demand terhadap pelayanan kesehatan oleh perempuan ternyata lebih tinggi dibandingkan laki-laki, hal ini dikarenakan angkatan kerja wanita lebih rendah dibandingkan laki-laki sehingga ketersediaan waktu untuk pergi ke pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan laki-laki, disamping itu perempuan lebih rentan terkena penyakit, khususnya penyakit yang hanya diderita oleh perempuan. Oleh karena itulah, perempuan lebih banyak kemungkinannya bersentuhan dengan pelayanan kesehatan (4). Jika ditinjau dari segi kepuasan pada penelitian ini sebanyak 63 responden (44,4 %) perempuan perempuan menyatakan puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan jenjang pendidikan tingkat kepuasan tertinggi responden berada pada jenjang tidak sekolah dengan persentase mencapai 48,1%, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ho (1998), menyebutkan bahwa seseorang yang berpendidikan tinggi lebih sadar dengan masalah kesehatannya, juga dengan hak nya sebagai pasien. Mereka akan cenderung lebih aktif untuk bertanya akan masalah kesehatannya dan meminta saran. Sehingga cenderung akan merasakan tidak puas dikarenakan harapan yang tinggi dibanding kenyataan yang diterima saat menerima pelayanan kesehatan. Berbeda dengan yang berpendidikan rendah, cenderung mempunyai harapan yang lebih rendah. Menurut Johansson (2002), seseorang dengan pendidikan yang tinggi punya tuntutan lebih akan pelayanan, yang secara tidak langsung mengarah kepada ekspektasi terhadap informasi lebih yang akan diberikan dan pendidikan tinggi dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan.

Distribusi frekuensi tertinggi karakteristik pekerjaan pada penelitian ini adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 73 responden (29, 2%), begitu pula dengan tingkat kepuasan responden yang menempati urutan tertinggi adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 34 responden. Menurut Fauzan (2019) perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi, perasaan puas tersebut dapat terjadi hampir sama pada setiap individu dikarenakan terdapat pengaruh dari lingkungan dan masyarakat golongan tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak hanya pekerjaan yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang (3).

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

Variabel Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Kompetensi teknis dalam penelitian ini berkaitan dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa sebanyak 117 responden menyatakan cukup terhadap kompetensi teknis tenaga kesehatan dimana 70 responden yang menyatakan cukup dan puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan hasil kuesioner responden yang menyatakan kurang puas dikarenakan responden merasa tenaga medis kurang tanggap dalam menyediakan peralatan medis yang lengkap sedangkan responden memberikan nilai baik karena keramahan pelayanan petugas dalam melayani pasien rawat jalan. Oleh karena itu, kinerja petugas Puskesmas Anggeraja dapat lebih ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan yang datang berkunjung.

Hasil uji statistik untuk variabel kompetensi teknis diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh IIn (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai p = 0, 000 atau p<0,05 (5).

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, maka semakin puas pasien terhadap pelayanan di puskesmas, dengan kata lain semakin terpenuhi kompetensi teknis yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di puskesmas tersebut.

Hasil uji statistik ini dapat dijadikan acuan bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Anggeraja untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas Anggeraja dengan meningkatkan kompetensi yang dimiliki tenaga medis.

Variabel Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Akses terhadap pelayanan meliputi keterjangkauan layanan kesehatan yang dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa sebanyak 118 responden menyatakan cukup namun jika ditinjau dari variabel kepuasan terhadap layanan terdapat 150 responden dari 250 responden menyatakan kurang puas, berdasarkan hasil kuesioner hal ini dikarenakan untuk beberapa pasien letak puskesmas jauh dari rumah pasien dan pasien masih kesulitan untuk mendapatkan informasi yang jelas oleh karena jarak rumah pasien dengan puskesmas tidak dapat dirubah oleh petugas Puskesmas Anggeraja maka untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien dari segi akses terhadap pelayanan dapat dilakukan petugas dengan memberikan kemudahan pada pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas baik dengan mengandalkan media sosial maupun media lainnya.

Hasil uji statistik untuk variabel akses terharap layanan diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang

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

dilakukan oleh Iin (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan antara akses terhadap pelayan dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai p = 0, 0123 atau p<0,05 (5).

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, maka semakin puas pasien terhadap pelayanan di puskesmas, dengan kata lain semakin terpenuhi akses terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskemas kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa akses (keterjangkauan) terhadap pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis di ukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.

Variabel Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Kenyamanan adalah perasaan nyaman yang dirasakan pasien atau responden. Variabel kenyamanan dalam penelitian ini adalah penampilan fisik puskesmas, dan kebersihan yang dapat memberi kenyamanan bagi pasien.

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa sebanyak 128 responden menyatakan cukup dimana 68 responden menyatakan puas pada variabel kenyaman dan 60 responden menyatakan kurang puas. Berdasarkan hasil kuesioner responden merasa kurang puas dikarenakan keadaan kamar pemeriksaan yang pengap dan berdesakan sedangkan 128 responden memberikan nilai baik karena pasien merasa nyaman dengan lingkungan puskesmas yang bersih dan teratur. Oleh karena itu pihak Puskesmas Anggeraja dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan renovasi pada fasilitas kesehatan di Puskesmas Anggeraja baik dengan mengubah suasana ruangan pemeriksaan sehingga kelihatan lebih segar atau dengan memperluas ruangan.

Hasil uji statistik untuk variabel kenyamanan diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh IIn (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai p=0,006 atau p>0,05 (5). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, maka semakin puas pasien terhadap pelayanan di puskesmas, dengan kata lain semakin terpenuhi faktor kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskemas kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (6).

Variabel Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Variabel hubungan antar manusia meliputi interaksi antara pemberi layanan dengan pasien yang dapat menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsive, memberi perhatian dan beberapa hal lainnya. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa sebanyak 141 responden menyatakan cukup dimana 76 responden menyatakan cukup dan puas untuk variabel hubungan antar manusia dan 24 responden menyatakan

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

kurang puas. Berdasarkan hasil kuesioner responden yang menyatakan kurang puas sebagian besar dikarenakan perawat kurang memperhatikan kebutuhan dan menerima keluhan pasien, sedangkan untuk nilai baik yang diberikan responden dikarenakan pasien memiliki hubungan yang baik dengan dokter yang bertugas. Oleh karena itu pihak Puskesmas Anggeraja dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.

Hasil uji statistik untuk variabel hubungan antar manusia diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh IIn (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana tidak ada hubungan antara variable hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai p = 0, 08 atau p<0,05 (5).

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut (Wijono, 2008) (7). Hal ini dapat dijadikan acuan bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Anggeraja untuk meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan.

Variabel Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien

Variabel ketepatan waktu dapat diukur dengan beberapa poin dimana layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat. Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa sebanyak 160 responden menyatakan kurang dimana 32 responden menyatakan cukup tapi kurang puas terhadap variabel ketepatan waktu dan 118 responden menyatakan kurang. Berdasarkan hasil kuesioner responden yang menyatakan kurang puas dikarenakan ketidaktepatan waktu dan buka tutup pelayanan, waktu pelayanan, tidak disiplin pada waktu kerja dan ketidaktepatan petugas kesehatan pada waktu datang dan pulang oleh karena itu pihak Puskesmas Anggeraja dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan kedisiplinan pada waktu dan buka tutup pelayanan, waktu pelayanan, waktu kerja dan waktu datang serta pulang.

Hasil uji statistik untuk variabel ketepatan waktu diperoleh nilai p = 0,000 atau p<0,05, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Anggeraja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh IIn (2018) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai p = 0,000 atau p<0,05 (5). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien (8). Hal ini dapat dijadikan acuan bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Anggeraja untuk meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan dengan cara mematuhi aturan waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada hubungan antara variabel Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja.

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

2. Ada hubungan antara variabel Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja.
3. Ada hubungan antara variabel Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja.
4. Ada hubungan antara variabel Hubungan antar manusia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja.
5. Ada hubungan antara variabel Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Anggeraja.

Saran

Kepada petugas kesehatan yang menangani pasien secara langsung khususnya dibagian loket pendaftaran pasien, agar lebih ramah dalam merespon dan menanggapi keluhan pasien ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan yang datang berkunjung. Kepada semua pihak yang ada di Puskesmas Anggeraja, petugas kesehatan, petugas kebersihan, maupun pasien agar meningkatkan kenyamanan dengan menjaga lingkungan tetap asri, kebersian ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kepada petugas kesehatan agar tepat waktu dalam pelayanan yang akan di berikan kepada pasien, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama dalam mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2021. Pusdatin.Kemenkes.Go.Id. 2021. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Permenkes RI. Permenkes No. 43 Tentang Standar Pelayanan Minimal. 2016;
3. Putra FJ, Al-Hafiz A-H, Firdawati F. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Pasien Operasi Sub Bagian Fasial Plastik dan Bedah Rekonstruksi Bagian THT-KL RSUP Dr. M. Djamil Tahun 2019. J Ilmu Kesehat Indones. 2020;1(3):278–88.
4. Trisnantoro L. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gajah Mada University Press; 2005.
5. Amelia I. Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan puskesmas Paccerakkang. 2018.
6. Rahmah FM, Fahdhienie F, Akbar F. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022. J Heal Med Sci [Internet]. 2022;1(1):162–70. Available from: https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO (World Health Organization,penyakit (preventif) kepada masyarakat.
7. Wijono D. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik. 2008. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.
8. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2012. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
9. Muchlis, N., & Yusuf, R. A. Efektivitas Program Home Care Di Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Barombong Kota Makassar. Window of Public Health Journal. 2022;3(6):1190-1200.

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