

Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

¹Agus Nasrulloh, ²Lely Wahyuniar, ³Mamlukah Mamlukah, ⁴Esty Febriani

¹Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Bhakti Husada Indonesia

²Epidemiologi, S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Bhakti Husada Indonesia

³Kesehatan Reproduksi, S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Bhakti Husada Indonesia

⁴Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Bhakti Husada Indonesia

How to cite (APA)

Nasrulloh, A., Wahyuniar, L., Mamlukah, M., & Febriani, E. (2025). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Journal of Public Health Innovation*, 5(2), 155–163.
<https://doi.org/10.34305/jphi.v5i2.1553>

History

Received: 25 Maret 2025

Accepted: 12 Mei 2025

Published: 5 Juni 2025

Corresponding Author

Agus Nasrulloh, Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Universitas Bhakti Husada Indonesia;
gusnas78@gmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kesehatan di wilayah kecamatan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan dan mendukung terciptanya masyarakat sehat. Kabupaten Brebes memiliki tingkat kepuasan pasien dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu sebesar 83,86 dengan mutu pelayanan baik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan.

Metode: Analitik deskriptif dengan rancangan kuantitatif korelasional. Sampel sebanyak 103 responden menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data penelitian diolah dan dianalisis menggunakan uji statistik Rank Spearman dan analisis regresi logistik.

Hasil: Berdasarkan hasil uji Rank Spearman diperoleh adanya hubungan antara tampilan fisik ($p=0,493$), kehandalan ($p=0,493$), jaminan ($p=0,512$), ketanggapan ($p=595$) dan empati ($p=0,613$) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan.

Kesimpulan: Adanya ketanggapan petugas yang memenuhi syarat sesuai ketentuan dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan layanan dengan melakukan survei berkala tentang kepuasan pasien dan kualitas layanan.

Kata Kunci : Tampilan fisik, kehandalan, jaminan, empati, kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: The health center is responsible for implementing health policies in the sub-district area to improve health development and support the creation of a healthy society. Brebes Regency has a patient satisfaction level with a Community Satisfaction Index value of 83.86 with good service quality. The purpose of this study was to determine the factors related to outpatient satisfaction at the Paguyangan Health Center.

Method: Descriptive analytical with a quantitative correlational design. A sample of 103 respondents using purposive sampling. Data collection using a questionnaire. The research data were processed and analyzed using the Spearman Rank statistical test and logistic regression analysis.

Results: Based on the results of the Spearman Rank test, there was a relationship between physical appearance ($p = 0.493$), reliability ($p = 0.493$), assurance ($p = 0.512$), responsiveness ($p = 595$) and empathy ($p = 0.613$) with outpatient satisfaction at the Paguyangan Health Center.

Conclusion: The responsiveness of qualified officers according to the provisions and health workers can improve services by conducting periodic surveys on patient satisfaction and service quality.

Keywords: Physical appearance, reliability, assurance, empathy, patient satisfaction

Pendahuluan

Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan, baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya, tetap menjadi masalah yang signifikan. Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak hal diantaranya yaitu akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas, sistem kesehatan yang terstruktur dengan baik, ketersediaan dan keberagaman pilihan pengobatan dan lain-lain. Faktor tersebut secara keseluruhan berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi di negara maju. Data kepuasan pasien dari salah satu puskesmas di Indonesia mengungkapkan bahwa 70% pasien tidak puas dengan layanan keperawatan. Pada tahun 2016, sebuah puskesmas di salah satu negara ASEAN melakukan penelitian yang menemukan kepuasan pasien sebesar 79%, meskipun standar yang ditetapkan >80% dan tingkat keluhan 4-5 kasus per bulan. Standar pelayanan minimal di puskesmas di Indonesia adalah tingkat kepuasan pasien $\geq$ 90% untuk rawat jalan (Widiasari et al., 2019).

Kepuasan merupakan salah satu indikator yang dapat menunjukkan keberhasilan suatu layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika layanan yang diberikan oleh puskesmas tidak memenuhi harapan masyarakat (Maretta, 2022). Puskesmas, sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan kesehatan dasar, harus memberikan layanan kesehatan yang aman dan berkualitas tinggi (Dinkes Jatim, 2021). Puskesmas yang memberikan layanan berkualitas tinggi akan memuaskan pelanggan, sehingga mereka akan menggunakannya kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain di sekitarnya (Djuwa et al., 2020). Penelitian sebelumnya telah menemukan korelasi antara kepuasan pasien rawat jalan dengan dimensi nyata, empati, keandalan, jaminan, dan daya tanggap.

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun

2023 di Provinsi Jawa Tengah, diperoleh nilai sebesar 85,5 (Dinkes Jatim, 2023). Puskesmas Paguyangan adalah puskesmas yang terletak di wilayah selatan Kabupaten Brebes. Layanan yang diberikan di Puskesmas Paguyangan meliputi pemeriksaan umum, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan ibu dan anak, rawat inap, layanan farmasi, unit gawat darurat 24 jam, dan persalinan, lalu untuk Puskesmas ini masih dalam proses akreditasi (Puskesmas Paguyangan, 2023). Indeks kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Paguyangan tahun 2023, diperoleh skor 81,4 yang masuk dalam kategori sangat baik (Puskesmas Paguyangan, 2023). Berdasarkan informasi ini, peneliti ingin melakukan penyelidikan lebih lanjut tentang "Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan".

Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Tampilan fisik (*tangible*), perhatian atau empati (*empathy*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responiveness*) menjadi variabel independen dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan menjadi variabel dependennya. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 103 sampel yang akan menjadi responden untuk penelitian ini. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Pada penelitian ini dilakukan 3 tahap analisis data, yaitu analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel, analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (*Rank Spearman*) dan analisis multivariat untuk mengidentifikasi variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar terhadap variabel dependen (*Regresi Logistik*). Penelitian dilaksanakan selama 2 minggu pada bulan April tahun 2024.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel penelitian

No	Variabel	Frekuensi	Persentase
Variabel Dependen			
1	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)		
	Tidak Baik	54	52,4
	Baik	49	47,6
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
	Tidak Baik	54	52,4
	Baik	49	47,6
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
	Tidak Baik	55	53,4
	Baik	48	46,6
4	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
	Tidak Baik	52	50,5
	Baik	51	49,5
5	Empati (<i>Emphaty</i>)		
	Tidak Baik	52	50,5
	Baik	51	49,5
Variabel Independen			
6	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	56	54,4
	Puas	47	45,6
Jumlah		103	100

Sumber : Penelitian Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 103 responden, pada variabel tampilan fisik (*tangibles*) sebagian besar memiliki pelayanan tidak baik sebanyak 54 orang (52,4%). Variabel kehandalan (*reliability*) sebagian besar memiliki pelayanan tidak baik sebanyak 54 orang (52,4%). Variabel jaminan (*assurance*) sebagian besar memiliki pelayanan tidak

baik sebanyak 55 orang (53,4%). Variabel ketanggapan (*responsiveness*) setengahnya memiliki pelayanan tidak baik sebanyak 52 orang (50,4%). Variabel empati (*emphaty*) setengahnya memiliki pelayanan tidak baik sebanyak 52 orang (50,4%). Variabel kepuasan pasien sebagian besar responden merasa tidak puas sebanyak 56 orang (54,4%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

No	Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value	CC
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	N	%		
1	Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)							0,000	0,493
	Tidak Baik	42	75	12	25,5	54	100		
	Baik	14	25	35	74,5	49	100		
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)							0,000	0,493
	Tidak Baik	42	75	12	25,5	54	100		
	Baik	14	25	35	74,5	49	100		
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)							0,000	0,512
	Tidak Baik	43	76,8	12	25,5	51	100		
	Baik	13	23,2	35	74,5	60	100		
4	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)							0,000	0,595
	Tidak Baik	43	76,8	8	17	51	100		
	Baik	13	23,2	39	83	60	100		
5	Empati (<i>Emphaty</i>)							0,000	0,613
	Tidak Baik	44	78,6	8	17	51	100		

No	Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>	<i>CC</i>
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	N	%		
	Baik	12	21,4	39	83	60	100		
	Total	56	54	47	46	103	100		

Sumber : Penelitian Tahun 2024

Hasil analisis uji korelasi Rank Spearman pada penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *p-value* sebesar 0,000 untuk masing-masing variabel. Kekuatan hubungan antara variabel tampilan fisik (*tangibles*) dan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien memiliki koefisien korelasi (CC) sebesar

0,493, yang mengindikasikan hubungan sedang. Sementara itu, variabel jaminan (*assurance*) memiliki korelasi yang lebih kuat dengan kepuasan pasien dengan CC sebesar 0,512. Selain itu, variabel ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) menunjukkan hubungan yang lebih kuat dibandingkan variabel lainnya, dengan CC sebesar 0,595 dan 0,613, yang menunjukkan korelasi yang kuat.

Tabel 3. Analisis Multivariat

Variabel	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
			Lower	Upper
Tangibles	0,243	2,128	0,599	7,559
Reliability	0,380	1,776	0,493	6,391
Assurance	0,079	2,900	0,882	9,532
Responsiveness	0,093	3,227	0,823	12,656
Empathy	0,018	4,777	1,304	17,506
Constant	0,000	0,062		

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa empati merupakan variabel bebas paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes Tahun 2024 dengan nilai $p = 0,018$ ($< 0,05$) dan OR 4,777 (95% CI : 1,304 – 17,506).

Pembahasan

Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Hasil uji statistik menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes tahun 2024, dengan nilai *p-value* sebesar 0,493 ($p < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan pemeriksaan dan ruang tunggu yang bersih, rapi, serta nyaman, didukung dengan kelengkapan alat medis dan penampilan tenaga kesehatan yang profesional, berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Prastica, 2019). Semakin

baik tampilan fisik fasilitas pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan dikenal sebagai dimensi tampilan fisik. Ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan yang memadai, dan profesionalisme tenaga Kesehatan (Muninjaya, 2015). Aspek lain yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kepuasan pasien meliputi sarana komunikasi, kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan obat di apotek Puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ruang pemeriksaan yang kurang memadai dan keterbatasan obat di apotek menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien, sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap privasi ruang pemeriksaan dan ketersediaan obat.

Namun, temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa indeks fisik (*tangibility*) sangat berpengaruh

pada kepuasan pasien karena menjadi faktor pertama dalam menilai kualitas layanan (Dewi & Jihad, 2023). Pasien umumnya merasa puas dengan ruang pemeriksaan yang bersih, fasilitas yang berfungsi baik, serta lingkungan yang nyaman, tetapi ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti fasilitas ruang tunggu, lokasi Puskesmas yang jauh, serta keteraturan pelayanan petugas kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan aspek fisik pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

Kehandalan (*Reliability*)

Hasil uji Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes tahun 2024, dengan nilai *p-value* sebesar 0,493 ($p < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang kurang andal dan tidak dapat dipercaya dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Wahyuningsih, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, pasien masih mengeluhkan lamanya waktu pemeriksaan oleh dokter yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, yang bertentangan dengan prinsip *reliability*, yaitu pelayanan yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji yang diberikan (Mernawati & Zainafree, 2016).

Dimensi kehandalan menunjukkan seberapa baik tenaga kesehatan dapat memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu sesuai dengan janji mereka (Muninjaya, 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter yang tidak datang tepat waktu serta petugas kesehatan yang tidak memberikan informasi perkembangan kondisi pasien menjadi faktor utama ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan disiplin tenaga kesehatan dalam mematuhi jam operasional pelayanan serta penerapan peraturan atau sanksi bagi petugas yang datang terlambat. Selain itu, peningkatan

komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien juga menjadi aspek penting untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas.

Namun, penelitian sebelumnya menemukan bahwa kehandalan tenaga kesehatan terkait dengan tingkat kepuasan pasien (Dewi & Jihad, 2023). Pasien cenderung menilai positif keandalan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan, mulai dari proses pendaftaran yang efisien hingga pemeriksaan oleh dokter spesialis yang profesional. Oleh karena itu, peningkatan aspek kehandalan dalam pelayanan kesehatan perlu terus dilakukan agar pasien merasa lebih puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil uji Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes tahun 2024, dengan nilai *p-value* sebesar 0,512 ($p < 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penyedia layanan kesehatan harus memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan agar pasien merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan (Usman, 2017). Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan jaminan yang baik, seperti keramahan dan kesopanan tenaga medis, akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien (Muninjaya, 2015). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan pelayanan rawat jalan, terutama dalam hal kesopanan dan ketepatan layanan tenaga medis. Namun, skor terendah pada dimensi ini terdapat pada aspek jaminan kesembuhan penyakit, yang menunjukkan bahwa beberapa pasien masih merasa kurang yakin terhadap hasil pengobatan di Puskesmas. Oleh karena itu, pasien dapat lebih percaya pada layanan kesehatan yang diberikan melalui budaya

kerja yang lebih baik, seperti penerapan prinsip corporate culture of no mistake melalui pelatihan tenaga medis dan peningkatan keterampilan komunikasi.

Hasil penelitian ini mendukung pentingnya jaminan dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keramahan dan keterampilan tenaga medis, tetapi juga oleh hasil akhir pengobatan, lingkungan perawatan, serta jaminan keamanan dalam memanfaatkan layanan kesehatan (Tjiptono, 2014). Pasien yang merasa aman dan yakin akan kualitas layanan yang diberikan akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan jaminan dalam pelayanan kesehatan dapat memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Paguyangan.

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil analisis menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes tahun 2024, dengan nilai *p-value* sebesar 0,595 ($p < 0,05$). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa faktor ketanggapan tenaga kesehatan, seperti kesediaan dokter menanyakan dan menanggapi keluhan pasien, memberikan kesempatan bertanya, serta sikap ramah dan sopan petugas, memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien (Roviah, 2019). Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat, serta memberikan informasi yang jelas mengenai proses pelayanan yang diberikan (Mernawati & Zainafree, 2016).

Dimensi ketanggapan mencakup kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien sesuai dengan prosedur standar yang berlaku (Muninjaya, 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor terendah dalam dimensi ini terkait dengan kurangnya responsivitas petugas dalam

memberikan informasi mengenai lamanya proses pemberian obat dan keterlambatan pemeriksaan. Kurangnya komunikasi ini dapat menyebabkan pasien merasa tidak diperhatikan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi tenaga medis, seperti melalui pelatihan survei kepuasan pasien dan pengembangan keterampilan interpersonal, diperlukan agar pelayanan yang diberikan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Namun, penelitian sebelumnya menemukan bahwa pasien masih kurang puas dengan respons petugas kesehatan di Puskesmas, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan pemberian informasi yang jelas (Arifuddin et al., 2023). Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus memenuhi kebutuhan pasien secara tepat waktu, dengan risiko minimal, serta sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Karolina, 2022). Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan melalui pelatihan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu bagi tenaga kesehatan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Paguyangan.

Empati (*Emphaty*)

Hasil penelitian menggunakan uji Rank Spearman menunjukkan adanya hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes tahun 2024, dengan nilai *p-value* sebesar 0,613 ($p < 0,05$). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, seperti menenangkan kecemasan pasien, menangani keluhan dengan baik, memberikan dorongan dan kesempatan konsultasi dapat mendorong pasien untuk menjadi puas (Annisa, 2017). Empati dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kepedulian tenaga medis terhadap kebutuhan dan harapan pasien, termasuk mendengarkan keluhan dengan saksama, memberikan informasi yang jelas tentang pengobatan, serta memberi perhatian

kepada kondisi pasien (Mernawati & Zainafree, 2016).

Salah satu elemen penting dalam pelayanan kesehatan adalah dimensi empati, yang menunjukkan seberapa peduli dan perhatian tenaga medis terhadap pasien dan seberapa mudah mereka dapat menghubungi mereka yang membutuhkan bantuan (Muninjaya, 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor terendah dalam dimensi ini terkait dengan kurangnya perhatian tenaga kesehatan dalam memberikan dukungan emosional kepada pasien, seperti menghibur atau memberikan dorongan semangat. Sikap yang kurang peduli dapat menimbulkan rasa kecewa pada pasien terhadap layanan di Puskesmas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mendorong tenaga medis untuk lebih aktif mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian khusus, serta menunjukkan sikap empati dalam setiap interaksi dengan pasien.

Namun, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap empati yang diberikan tenaga kesehatan, seperti keramahan dalam memberikan layanan dan motivasi untuk kesembuhan (Aulia et al., 2021). Beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan karena adanya perbedaan perlakuan antara pasien umum dan pasien BPJS, di mana pasien umum lebih cepat dilayani dibandingkan pasien BPJS. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih adil dan merata, serta penerapan sikap empati secara konsisten kepada seluruh pasien tanpa membedakan status kepesertaan mereka.

Variabel Paling Dominan

Analisis multivariat menunjukkan bahwa hanya *Empathy* memiliki nilai Sig. sebesar 0,018 ($< 0,05$). Artinya dimensi empati yang memengaruhi kepuasan pasien secara parsial. Nilai EXP (B)/Odds Ratio (OR), menunjukkan besarnya pengaruh. Variabel empati memiliki OR 4,777, yang berarti

orang yang berempati lebih beresiko mengalami kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas kesehatan di instalasi rawat jalan Puskesmas sebanyak 4,777 kali lipat daripada orang yang tidak berempati (variabel independen kode 0). Logaritma alami dari 4,777 adalah 1,564. Sikap empati mempunyai korelasi positif dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas kesehatan di instalasi rawat jalan Puskesmas karena nilai B adalah nilai positif.

Melayani pasien dengan cepat dan tepat adalah kunci untuk kepuasan pasien yang baik (Yuliani et al., 2022). Empati (*emphaty*) merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Indikator pada variabel empati (*emphaty*) yaitu mendengarkan dengan hati-hati keluhan pasien, memperhatikan kondisi pasien, memberi tahu tentang cara minum obat, dan memberi tahu tentang kunjungan ulang (Mernawati & Zainafree, 2016). Maka dari itu, petugas kesehatan di Puskesmas Paguyangan harus lebih memperhatikan pasien dengan memperbaiki ataupun dapat meningkatkan rasa kepedulian pada saat memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut dilakukan agar pasien merasa senang dan merasa dipedulikan oleh petugas kesehatan saat melakukan rawat jalan di Puskesmas.

Selain itu, petugas kesehatan dapat memberikan dorongan dan menghibur kepada pasien yang sedang mempunyai suatu penyakit dengan melakukan suatu hal yang dapat mendorong pasien untuk tetap semangat, seperti dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan berbagai keluhan, kebutuhan dan keinginan pasien dengan seksama. Jika seperti itu, pasien tidak akan kecewa dan merasa bahwa petugas kesehatan memiliki rasa empati yang bagus.

Kesimpulan

Semua faktor yang dianalisis—tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*),

ketanggapan (*response*), dan empati (*empathy*)—memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Paguyangan Kabupaten Brebes pada tahun 2024 ($p\text{-value} = 0,000$). Empati merupakan yang paling dominan dalam hal tingkat kepuasan pasien.

Saran

Pasien di Puskesmas Paguyangan diharapkan dapat memberikan masukan jika merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, tenaga kesehatan perlu diberikan pelatihan dan peningkatan jenjang pendidikan agar lebih tanggap dalam memberikan pelayanan. Selain itu, Puskesmas Paguyangan perlu melakukan survei berkala mengenai kualitas layanan dan kepuasan pasien guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Annisa, N. (2017). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*.
- Arifuddin, Amir, Supriadi Abdul Malik, & Supirno. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(6). <https://doi.org/10.56338/jks.v6i6.3824>
- Aulia, N. R., Anggraeni, S., & Octaviana, E. S. L. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Landasan Ulin*.
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3).
- Dinkes Jatim. (2021). Profil kesehatan dinas kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2020*.

- Dinkes Jatim. (2023). Profil kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2023. *Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur*.
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2). <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- Karolina. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1).
- Maretta, B. (2022). Literature review pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas. *Kesehatan Masyarakat*, 3(6).
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Muninjaya. (2015). Manajemen mutu pelayanan kesehatan Edisi 2. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Vol. II* (Issue Mare-September).
- Prastica, I. (2019). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. *Ayan*, 8(5).
- Puskesmas Paguyangan. (2023). *Profil Puskesmas Paguyangan Tahun 2023*.
- Roviah, N. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. In *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan* (Vol. 2020, Issue 1).
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Usman, S. (2017). *Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan*

tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Sekadau Tahun 2017
[Universitas Muhammadiyah Pontianak].

<http://repository.unmuhpnk.ac.id/953/1/I-V-VI.pdf>

Wahyuningsih, S. (2019). Hubungan mutu pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang Tahun 2019. *Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan*

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1).
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>

Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Journal of Health Research Science*, 2(02).
<https://doi.org/10.34305/jhrs.v2i02.596>