

Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas

Haerul Gumilar, Dewi Laelatul Badriah, Dwi Nastiti Iswarawanti

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bhakti Husada Indonesia

How to cite (APA)

Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 542–551. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>

History

Received: 11 November 2024

Accepted: 24 November 2024

Published: 1 Desember 2024

Corresponding Author

Haerul Gumilar, Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan
Masyarakat, Universitas Bhakti
Husada Indonesia;
gheru44@gmail.com



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

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan terdepan yang bertanggungjawab untuk menjaga kesehatan masyarakat Indonesia, berdasarkan hasil survei didapatkan data bahwa lebih dari 80% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan.

Metode: Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Kalijaga Permai menggunakan rancangan korelasional. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 133 orang. Analisis data menggunakan chi square.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis data bahwa yang terdapat hubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah faktor pendidikan (0,000) dan intensitas kunjungan (0,000). Sedangkan analisis multivariat ini juga dapat terlihat bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah faktor Pendidikan (7,515).

Kesimpulan: Pendidikan merupakan faktor yang paling dominan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, Puskesmas, fasilitas kesehatan, kesehatan

ABSTRACT

Background: Puskesmas is one of the health facilities that provides leading health services that are responsible for maintaining the health of the Indonesian people. Based on survey results, data was obtained that more than 80% of patients were satisfied with the services provided by health institutions.

Method: This research was carried out at the Kalijaga Permai Community Health Center UPT using a correlational design. The sample was taken using purposive sampling as many as 133 people. Data analysis used chi square.

Result: Based on the results of data analysis, there is a relationship with patient satisfaction with outpatient services at the Kalijaga Permai Health Center, Cirebon City in 2023, namely the education factor (0.000) and visit intensity (0.000). Meanwhile, this multivariate analysis can also be seen that the dominant factor influencing patient satisfaction with outpatient services at the Kalijaga Permai Health Center, Cirebon City in 2023 is the Education factor (7.515).

Conclusion: Education is the most dominant factor related to outpatient satisfaction at the Kalijaga Permai Health Center, Cirebon City in 2023

Keyword : Patient satisfaction, outpatient services, health centers, health facilities, health

Pendahuluan

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam menjaga kesehatan masyarakat di Indonesia, baik di perkotaan maupun pedesaan. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan fokus pada upaya promotif dan preventif. Puskesmas dibedakan menjadi Puskesmas non-rawat inap yang menyediakan layanan rawat jalan, perawatan di rumah (home care), dan gawat darurat, serta Puskesmas rawat inap. Pelayanan rawat jalan mencakup layanan untuk pasien sehat dan sakit. (Kemenkes, 2021). Puskesmas berhak menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang berkelanjutan, bermutu, dan menyeluruh, menggabungkan aspek biologis, psikologis, sosial, dan adat, serta membina hubungan baik antara dokter dan pasien. Peningkatan mutu berkelanjutan diharapkan dapat menciptakan keselamatan pasien dan meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Kemenkes RI, 2019)

Beberapa hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien di berbagai Negara. Menurut Ndambuki tahun 2013, tingkat kepuasan pasien di Kenya adalah 40,4%, dan tingkat kepuasan pasien di Bakhtapur, India, menurut Twayana, adalah 34,4%. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien adalah 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Rohani et al., 2022). Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih rendah. Oleh karena itu, rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan di Indonesia dan di luar negeri harus memperhatikan kepuasan pasien.

Di Indonesia, diketahui lebih dari 80% responden/pasien secara keseluruhan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan (Hasanah et al., 2024). Hasil ini sejalan dengan survei kuantitatif dan kualitatif kepuasan masyarakat BP2D Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2022

mendapatkan skor 81,03 (kategori baik), naik 0,52 poin dari skor tahun sebelumnya 80,51 (kategori baik) (Saffanah et al., 2023).

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat pada 22 Puskesmas Kota Cirebon periode tahun 2017-2021 didapatkan data bahwa secara umum Puskesmas dengan indeks kepuasan masyarakat kategori kurang baik semakin menurun setiap tahunnya dengan rincian sebanyak 36,36 % pada tahun 2017, 9,09 % tahun 2018, 22,73 % tahun 2019, 13,64 % tahun 2020 dan tidak ada yang kategori kurang baik pada tahun 2021. Kepuasan masyarakat dikategorikan baik bila nilai IKM sebesar 76,61 (Jamil et al., 2021).

Peningkatan kepuasan pasien penting karena pasien yang puas cenderung berbagi pengalaman positif, yang berdampak baik bagi pelayanan kesehatan. Pada tahun 2017, Dinas Kesehatan Kota Cirebon melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas. Survei ini dilakukan setiap tahun oleh kader terlatih menggunakan kuesioner dari Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang mencakup pelayanan pemeriksaan umum, KIA-KB, pemeriksaan gigi, kefarmasian, konseling terpadu, dan laboratorium. (Kementrian PANRB, 2014).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan kota Cirebon pada tahun 2020 didapatkan masih ada beberapa Puskesmas di kota Cirebon yang nilai IKM nya kurang dari 90%, diantaranya Puskesmas Majasem 72,86%, Puskesmas Pulasaren 73,43 dan Puskesmas kesunean 74,74% (Survei Kepuasan Masyarakat, 2020). Nilai IKM tersebut dirinci dalam nilai unsur rata-rata hasil survei kepuasan masyarakat di 22 Puskesmas Kota Cirebon periode tahun 2017-2021 dengan rincian, unsur persyaratan 3,36%, unsur Prosedur 3,56%, unsur waktu pelayanan 3,18%, unsur biaya tariff 3,43%, unsur produk pelayanan 3,34%, unsur kompetensi pelaksana 3,34%, unsur perilaku pelaksana 3,33%, unsur sarana dan prasarana 3,30%, dan unsur penanganan pengaduan sebesar

3,41% (Dinas Kesehatan Kota Cirebon, 2021). Berdasarkan data tersebut, didapatkan data nilai unsur waktu pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lain meskipun nilai tersebut masih tergolong dalam kategori baik menurut Permen PAN-RB yaitu sebesar 3,0644 – 3,532. Nilai unsur waktu pelayanan pada survey ini diukur melalui persepsi pasien terhadap kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas (Kementrian PANRB, 2014).

Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired” (rasa puas seseorang terhadap suatu layanan bisa dilihat dengan membandingkan pandangan pasien atau pelanggan mengenai pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan) (Asad & Lukman, 2020). Pengguna layanan Puskesmas mengharapkan kualitas layanan yang mencakup kesembuhan fisik, kepuasan terhadap sikap dan keterampilan petugas, serta sarana dan prasarana yang memadai dan nyaman, seiring dengan meningkatnya permintaan akan kualitas layanan.

Mengevaluasi kinerja jasa dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya disebut pengukuran mutu jasa. SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. pada tahun 1985, adalah skala multi-item untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan (gap) dalam mutu jasa. Dimensi mutu yang diukur dalam SERVQUAL mencakup reliability, assurance, tangible, responsiveness, dan empathy.

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert, memudahkan responden untuk memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan mutu jasa. (Anjayati, 2021). Dengan demikian, penting bagi Puskesmas untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan sudah memenuhi kualitas pelayanan rawat jalan yang baik secara konsisten. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien dan dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk melakukan analisis lebih lanjut terkait faktor faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023.

Metode

Penelitian ini menggunakan uji Chi Square untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas (usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, biaya pengobatan, jenis pelayanan, dan intensitas kunjungan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Taraf signifikan yang digunakan adalah 95% ($p < 0,05$). Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui kemaknaan hubungan, sedangkan analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan variabel yang paling berhubungan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan. Sampel diambil dengan purposive sampling, dengan 133 responden yang mengunjungi Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon.

Hasil

Tabel 1. Hubungan antara usia, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan, biaya pengobatan, jenis pelayanan, intensitas kunjungan, dengan kepuasan pasien pada pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Kalijaga

Variabel	Kepuasan						OR Pvalue
	Puas		Kurang Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Usia Ibu	38						
< 36 thn	38	61,3	24	38,7	62	100	- 0,595

Variabel	Kepuasan						OR Pvalue	
	Puas		Kurang Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
≥ 36 thn		55,9	30	44,1	68	100		
Jenis Kelamin								
Laki laki	47	58,8	33	41,3	80	100	-	1,000
Perempuan	29	58,0	21	42,0	50	100		
Pekerjaan								
Bekerja	49	58,3	35	41,7	84	100	-	1,000
Tidak bekerja	27	58,7	19	41,3	46	100		
Tingkat Pendidikan								
Pendidikan Tinggi	41	85,4	7	14,6	48	100	7,865	0,000
Pendidikan rendah	35	42,7	47	57,3	82	100		
Biaya Pengobatan								
BPJS	53	60,2	35	39,8	88	100	-	0,573
Non BPJS	23	24,6	19	45,2	42	100		
Jenis Pelayanan								
Poli Umum	51	58,6	36	36,1	87	100	-	1,000
Poli Khusus	25	58,1	18	41,9	43	100		
Intensitas kunjungan								
Sering	67	69,8	29	30,2	96	100	6,418	0,000
Pertama kali	9	26,5	25	73,5	34	100		

Usia: Tidak ada pengaruh signifikan antara usia dan kepuasan ($p = 0,595$). Jenis Kelamin: Tidak ada pengaruh signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan ($p = 1,000$). Pekerjaan: Tidak ada pengaruh signifikan antara status pekerjaan dan kepuasan ($p = 1,000$). Tingkat Pendidikan: Terdapat pengaruh signifikan antara tingkat pendidikan dan kepuasan ($p = 0,000$). BPJS:

Tidak ada pengaruh signifikan antara status BPJS dan kepuasan ($p = 1,000$). Poli Umum: Tidak ada pengaruh signifikan antara jenis poli dan kepuasan ($p = 1,000$). Frekuensi Kunjungan (Pertama Kali): Terdapat pengaruh signifikan antara frekuensi kunjungan pertama kali dan kepuasan ($p = 0,000$).

Tabel 2. Analisis faktor kepuasan pasien pada pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas

Variabel	B	p value	OR	CI	
				Lower	Upper
Usia	0,521	0,295	1,684	0,635	4,464
Jenis Kelamin	-0,147	0,743	0,863	0,358	2,080
Pekerjaan	-0,235	0,617	0,791	0,315	1,986
Pendidikan	2,017	0,000	7,515	2,785	20,278
Biaya Pengobatan	-0,020	0,967	0,980	0,376	2,555
Jenis Pelayanan	-0,211	0,657	0,810	0,319	2,054
Intensitas Kunjungan	1,879	0,000	6,547	2,444	17,537

Berdasarkan analisis multivariat, variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah usia (0,295), jenis kelamin (0,743), pekerjaan (0,617), biaya pengobatan (0,967), dan jenis

pelayanan (0,657). Sedangkan variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah pendidikan (0,000) dan intensitas kunjungan (0,000). Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendidikan (7,515).

Pembahasan

Hubungan antara usia dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel Usia Sebagian besar responden yang memiliki < 36 thn tahun dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 61,3% (n = 38), dan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-square* didapatkan hasil nilai *p-value* 0,595 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji kruskal-wallis bahwa P (sig.) sebesar = 0,088. Sehingga diketahui bahwa P (sig.) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan ditinjau dari karakteristik usia pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh layanan, dengan faktor seperti komunikasi, informasi, waktu tunggu, fasilitas, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan. Persepsi kualitas pelayanan bervariasi berdasarkan usia, latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan. Pasien lanjut usia mungkin memiliki ekspektasi berbeda karena pengalaman lebih banyak, sementara pasien muda cenderung memiliki ekspektasi tinggi. Kedewasaan berpikir tidak hanya bergantung pada usia, tetapi juga pada pengalaman hidup, pendidikan, dan norma sosial, sehingga usia bukan indikator pasti tingkat kedewasaan berpikir (Hikmah, 2020).

Pengalaman hidup dan pendidikan memainkan peran penting dalam mengembangkan keterampilan berfikir kritis dan kedewasaan dalam berfikir. Individu yang memiliki pengalaman luas atau latar belakang pendidikan yang mendalam mungkin dapat mencapai tingkat kedewasaan dalam berfikir yang tinggi

meskipun masih relatif muda (Sinaga & Naibaho, 2024).

Hubungan antara Jenis kelamin dengan kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel jenis kelamin Sebagian besar responden yang memiliki jenis kelamin Laki laki dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 58,8% (n = 47), dan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-square* didapatkan hasil nilai *p-value* 1,000 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Berdasarkan uji mann-whitney menunjukan asymp.sig sebesar 0,152. Sehingga diketahui bahwa P (sig.) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan ditinjau dari karakteristik jenis kelamin pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Jenis kelamin mungkin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas karena adanya faktor-faktor lain yang lebih menentukan pengalaman dan persepsi pasien. Kualitas layanan, profesionalisme tenaga medis, fasilitas yang tersedia, serta interaksi dan komunikasi yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan cenderung memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan faktor demografis seperti jenis kelamin. Puskesmas umumnya menerapkan standar pelayanan yang sama untuk semua pasien, tanpa memandang jenis kelamin. Prosedur medis, pendekatan diagnostik, dan perawatan diberikan berdasarkan kebutuhan medis pasien, sehingga memastikan bahwa semua pasien menerima tingkat perawatan yang setara (R. Agustina, 2020).

Pelayanan kesehatan di Puskesmas berfokus pada pemberian layanan yang efektif dan setara bagi semua pasien tanpa memandang jenis kelamin. Profesionalisme

tenaga medis mencakup perawatan berkualitas, diagnosis akurat, perawatan tepat, dan dukungan emosional memadai bagi setiap pasien. (Buulolo et al., 2023). Komunikasi efektif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan sangat penting untuk kepuasan pasien. Mendengarkan, menjelaskan perawatan dengan jelas, serta menunjukkan empati meningkatkan penilaian positif dan mengatasi perbedaan individual, termasuk jenis kelamin. (R. Agustina, 2020).

Hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalijaga

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variable Tingkat Pendidikan Sebagian besar responden masuk dalam kategori pendidikan Tinggi dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 85,4% (n = 41), dan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square didapatkan hasil nilai p-value 0,000 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Tingkat pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan rawat jalan di Puskesmas. Pasien berpendidikan lebih tinggi biasanya memiliki pengetahuan lebih luas tentang kesehatan dan pengobatan, yang meningkatkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diterima. Pasien dengan pendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami informasi medis, merasa lebih terlibat dalam perawatan, dan lebih mungkin bertanya atau mencari klarifikasi. Hal ini meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka (Putra, 2024).

Pasien berpendidikan tinggi cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik, sehingga lebih efektif dalam menyampaikan kebutuhan dan kekhawatiran mereka kepada tenaga kesehatan. Komunikasi yang baik ini membantu pasien merasa didengar dan diperhatikan, yang penting untuk kepuasan pasien. Tingkat pendidikan yang lebih

rendah juga dapat terkait dengan keterbatasan akses informasi kesehatan yang akurat, membuat pasien lebih bergantung pada penjelasan tenaga kesehatan. Jika komunikasi dari tenaga kesehatan kurang jelas, pasien dapat merasa bingung dan tidak puas dengan layanan yang diberikan. (Ariyanti et al., 2023).

Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel pekerjaan Sebagian besar responden masuk dalam kategori tidak bekerja dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 58,7% (n = 27), dan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square didapatkan hasil nilai p-value 1,000 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai pvalue = 0.798 > 0.05 maka H_0 gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara tingkat pekerjaan responden dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien (Rustifani et al., 2015).

Jenis pekerjaan pasien mungkin tidak mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas, karena faktor-faktor yang lebih berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, seperti sikap dan keterampilan tenaga kesehatan, fasilitas yang tersedia, serta waktu tunggu, lebih dominan dalam menentukan kepuasan pasien dibandingkan dengan karakteristik pekerjaan pasien. (Setiawan, 2023).

Jenis pekerjaan pasien mungkin tidak mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas, karena faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, sikap dan keterampilan tenaga kesehatan, fasilitas, serta waktu tunggu lebih dominan. Persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan lebih dipengaruhi oleh pengalaman

sebelumnya, informasi yang diterima, dan kondisi kesehatan mereka, daripada latar belakang pekerjaan (Hafidzah et al., 2024).

Hubungan antara biaya pengobatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel biaya pengobatan Sebagian besar responden masuk dalam kategori BPJS dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 60,2% (n = 53), dan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square didapatkan hasil nilai p-value 1,000 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya, penelitian Anggraeni (2019) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tarif atau biaya dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tarif atau biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. (Anggraeni & Kurniawan, 2019) Biaya pengobatan tidak mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas karena Puskesmas umumnya menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau atau gratis, terutama bagi pasien yang terdaftar dalam program JKN, sehingga biaya bukan menjadi faktor utama dalam penilaian kepuasan. (Ramdhanni & Wibowo, 2024).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan, seperti sikap tenaga medis, komunikasi, waktu tunggu, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan obat. Pasien cenderung puas meskipun biaya pengobatan rendah atau gratis jika layanan diberikan dengan ramah dan komunikatif. Aksesibilitas layanan di Puskesmas, yang dekat dengan komunitas, mengurangi waktu dan biaya transportasi, sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Program pemerintah, seperti pelatihan tenaga medis dan peningkatan fasilitas, berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien dengan memastikan layanan di Puskesmas

terjangkau dan berkualitas. (Cahyono, 2021).

Hubungan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel jenis pelayanan Sebagian besar responden masuk dalam kategori Poli Umum dan memiliki kepuasan yaitu sebesar 58,6% (n = 51), dan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square didapatkan hasil nilai p-value 1,000 ($p > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Jenis pelayanan tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas karena faktor individu seperti harapan dan persepsi pasien. Pasien dengan harapan tinggi mungkin kurang puas meskipun pelayanan sesuai standar, sementara pasien dengan harapan rendah bisa merasa sangat puas dengan pelayanan yang sama. (Rasu & Langingi, 2024).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi dan interaksi dengan tenaga medis, di mana sikap ramah, kemampuan mendengarkan, dan empati lebih penting daripada jenis pelayanan. Kondisi lingkungan fisik Puskesmas, seperti kebersihan dan kenyamanan, juga berpengaruh signifikan. Pengalaman pasien sebelumnya memainkan peran penting, di mana pengalaman negatif dapat menurunkan kepuasan meskipun pelayanan baik, sementara pengalaman positif cenderung meningkatkan kepuasan (Putri & Vrikalora, 2023).

Hubungan antara intensitas kunjungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Pada variabel intensitas kunjungan Sebagian besar responden masuk dalam pertama kali dan memiliki ketidak puasn yaitu sebesar 73,5% (n = 25), dan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi-square didapatkan hasil

nilai p-value 0,000 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Berbanding terbalik dengan penelitian Sangkot (2022) hasil penelitian Sangkot Hasil penelitian menunjukkan bahwa 99% pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 97% pasien yang berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, tidak terdapat pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di Rumah Sakit X Kota Madiun ($p \text{ Value} = 1,000$). (Sangkot et al., 2022).

Pasien yang sering mengunjungi Puskesmas untuk rawat jalan cenderung merasa lebih puas karena aksesibilitas yang mudah. Puskesmas yang tersebar luas di berbagai wilayah mengurangi kebutuhan perjalanan jauh dan biaya tambahan, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kesenambungan pelayanan di Puskesmas yang terintegrasi dan berkelanjutan meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan perawatan holistik dan terkoordinasi, yang mendorong kunjungan lebih lanjut. (Nuriyanto, 2020). Pasien yang sering berobat merasa lebih nyaman dan percaya diri dengan lingkungan serta prosedur yang ada, yang meningkatkan kepuasan mereka. (Putri & Vrikalora, 2023).

Faktor yang paling dominan pada kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis multivariat ada beberapa variabel yang tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah variabel usia (0,295), jenis kelamin (0,743), pekerjaan (0,617), biaya pengobatan (0,967), jenis pelayanan (0,657)

Pada variable yang berhubungan dengan kepuasan pasien pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah variable Pendidikan (0,000) dan Intensitas Kunjungan (0,000). Pada hasil analisis multivariat ini juga dapat terlihat bahwa

variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kalijaga Permai Kota Cirebon 2023 adalah variable Pendidikan (7,515)

Pasien yang memiliki pengetahuan lebih baik tentang kondisi kesehatan mereka cenderung lebih memahami perawatan, mengurangi kecemasan, dan lebih percaya diri. Mereka juga lebih aktif dalam pengambilan keputusan terkait perawatan. Kunjungan berkali-kali meningkatkan kesadaran pasien akan perawatan pencegahan, membangun hubungan lebih kuat dengan tenaga kesehatan, dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan (Maghribi, 2023).

Kesimpulan

Sebagian besar responden berusia ≥ 36 tahun (52,3%), laki-laki (61,5%), bekerja (64,6%), pendidikan rendah (63,1%), menggunakan BPJS (67,7%), memilih poli umum (66,9%), sering berkunjung (73,8%), dan puas (58,5%). Pendidikan adalah faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien

Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal jenis layanan dan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien serta dapat membantu dalam evaluasi program kesehatan serta meningkatkan pelatihan dan pengembangan pegawai untuk pelayanan yang lebih ramah dan profesional.

Daftar Pustaka

- Agustina, R. (2020). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas perawatan satui. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Anggraeni, D., & Kurniawan, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan

- Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1–8.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2). <https://10.20527/jpkmi.v6i2.7457>.
- Ariyanti, S., Ilmy, S. K., Tinungki, Y. L., Yanti, N. P. E. D., Juwariyah, S., Waras, N. G. T., Pradiptha, I. D. A. G. F., Mustika, I. W., Sudiantara, K., & Lating, Z. (2023). *Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.296>.
- Buulolo, E., Simamora, P. R. T., & Pinem, S. H. (2023). Peranan Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Aramokabupaten Nias Selatan. *Jurnal Social Opinion: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(2), 98–109. <http://dx.doi.org/10.46930/socialopinion.v7i2.3932>.
- Cahyono, A. D. (2021). (Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: The Role Of Development Of Performance Management Of Health Administration On Improving The Quality Of Heal. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), 28–42. <https://doi.org/10.53599/jip.v3i2.81>.
- Hafidzah, F., Lubis, P. A., Sihombing, S. K., & Purba, S. H. (2024). Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Kebijakan Pelayanan Kesehatan Di Kota Medan. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(6).
- Hasanah, N., Handayani, T., & Ulan, M. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Permata Hati Way Jepara Lampung. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 2(1), 49–55.
- Hikmah, N. (2020). *Perkembangan Peserta Didik Sekolah Dasar*. Kaaffah Learning Center.
- Jamil, S. N. A., Sandra, L., Sutrisno, E., Purnamasari, S., Mardiyah, U., Fitriani, E., Saiya, H. G., Nurhayati, A., & Kamarudin, A. P. (2021). *Ekologi Pangan dan Gizi Masyarakat*. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Kemenkes. (2021). *Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas*. KEMENKES RI.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>.
- Maghribi, M. (2023). Nursing Telehealth Nursing Telehealth (Sistem Informatika Keperawatan): Systematic Literature Review: Systematic Literature Review. *Jurnal Keperawatan*, 17(1), 10–18. <https://doi.org/10.36568/nersbaya.v17i1.54>.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*,

- 2(3), 268–277.
- Nuriyanto, A. (2020). *Perkesmas: Aplikasi Keperawatan Profesional di Puskesmas*. Gmb-Indonesia.
- Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 1 (2014).
- Putra, E. R. K. (2024). Informed consent Pada Pasien Sectio Caesarea dengan Metode Enhanced Recovery After Caesarean Sectio (ERACS). *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(02), 516–530.
- Putri, A. O. P., & Vrikalora, R. R. W. (2023). Persepsi Masyarakat Miskin Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)*, 2, 1644–1665.
- Ramdhanni, D. K., & Wibowo, I. (2024). Studi Kualitatif Dekriptif Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Melong Asih. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 9900–9913.
- Rasu, S., & Langingi, A. R. C. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Tagulandang Kabupaten Sitaro, Sulawesi Utara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 3320–3331.
- RI, K. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Rohani, R., Veradilla, V., & Kusyani, I. (2022). Edukasi pelayanan antenatal care pada masa pandemi. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 410–413.
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2015). Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Tulehu Januari 2015. *Inohim*, 3(1), 1–8.
- Saffanah, H. N., Setiawati, S., Oyoh, O., Rohayani, L., & Inayah, I. (2023). Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cimareme Berdasarkan Persepsi Pasien. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 12–17.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Setiawan, B. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Setyawan, E. A., Faiza, N. N., Prabowo, A. T., Adnan, H. A., Semartiana, N. S., & Setyawan, B. S. (2020). Pengembangan Sistem Informasi PERISAI (Pelaporan Mandiri Saat Isolasi) untuk Orang dalam Pemantauan Covid-19. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2), 95–111. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i2.62>.
- Sinaga, A. M., & Naibaho, D. (2024). Psikologi Perkembangan: Menganalisis Perkembangan Masyarakat Karo Dari Fase Anak-anak Hingga Lansia. *MERDEKA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 260–269. <https://doi.org/10.62017/merdeka.v1i5.1319>.