

Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Babahrot

Factors Associated with Patient Satisfaction
At the Babahrot Community Health Center Outpatient Clinic

Nurlina^{1*}, Surna Lastri², Hanifah Hasnur³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

*Koresponding Penulis : nurlina.amkg@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan suatu pelayanan kesehatan. Agar kualitas pelayanan tidak menurun, maka puskesmas harus meningkatkan mutu layanannya yang ditujukan untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat di wilayah kerja puskesmas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan desain *cross sectional* dan menggunakan uji statistik *chi-square*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat jalan yang berkunjung sebanyak 100 pasien, dengan teknik pengambilan sampling yaitu *total sampling* berjumlah 100 orang. Pengumpulan data dilakukan tanggal 6 s/d 13 Januari 2023 dengan cara menyebar kuesioner dan wawancara. Dari hasil penelitian diperoleh persentase pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan (44%), responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) sangat baik (63%), responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) baik (43%), responden yang menyatakan ketanggapan (*assurance*) sangat baik (41%), responden yang menyatakan empati (*emphaty*) sangat baik (59%) dan responden yang menyatakan bukti fisik/langsung (*tangible*) sangat baik (62%). Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan yang signifikan antara empati ($p\ value=0,96$) dengan kepuasan pasien. Sebaliknya ada hubungan yang signifikan antara kehandalan ($p\ value=0,002$), ketanggapan ($p\ value=0,028$), jaminan ($p\ value=0,022$) dan bukti fisik ($p\ value=0,002$) dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : kepuasan, kualitas, pelayanan kesehatan

Abstract

Patient satisfaction can be interpreted as a feeling of satisfaction, pleasure and relief for someone due to consuming a product or service to get a health service. So that the quality of service does not decrease, the puskesmas must improve the quality of its services aimed at meeting the expectations and satisfaction of the community in the working area of the puskesmas. This study aims to explain the factors influencing patient satisfaction at the outpatient polyclinic of UPTD Puskesmas Babahrot, Babahrot District, Aceh Barat Daya District in 2023. This type of research

is descriptive analytic using a cross sectional design and using the chi-square statistical test. The population in this study were all outpatients visiting in 2022 with a sample of 100 people. Data collection was carried out from 6 to 13 January 2023 by distributing questionnaires and interviews. From the results of the study, it was found that the percentage of patients who were dissatisfied with health services (44%), respondents who stated reliability was very good (63%), respondents who stated good responsiveness (43%), respondents who stated responsiveness (assurance) is very good (41%), respondents who say empathy is very good (59%) and respondents who say tangible evidence is very good (62%). The results of statistical tests showed that there was no significant relationship between empathy (p value = 0.96) and patient satisfaction. Conversely, there is a significant relationship between reliability (p value=0.002), responsiveness (p value=0.028), assurance (p value=0.022) and physical evidence (p value=0.002) with patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, quality of health services

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi serta terpadu. Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah Pusat Pelayanan Kesehatan (Puskesmas) (Hidayatun, 2021). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2017). Pasien/masyarakat menilai pelayanan yang berkualitas sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Kualitas dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien (Azwar, 2019).

Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Ruri, 2020). Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat pada rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasehat, tidak mematuhi rencana pengobatan dan berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan (Mashitah, 2020).

Sistem kesehatan menurut Organisasi Kesehatan dunia (WHO) merupakan kegiatan yang bertujuan dalam mempromosikan, memulihkan atau menjaga kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan di negara-negara maju dengan negara berkembang tentu mengalami perbedaan. Inggris mungkin tidak lebih baik dari Jepang terutama dalam hal kemajuan ekonomi, infrastruktur, teknologi dan keramahan orangnya. Namun demikian kedua negara tetap mempunyai tingkat kesamaan dalam kualitas pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan kesehatan. Seperti halnya negara-negara maju lainnya Inggris dan Jepang mempunyai standart

pelayanan kesehatan yang relatif lebih baik dari kita di Indonesia (Eriyanto, 2022).

Indonesia merupakan negara kepulauan yang secara keseluruhan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan berbagai macam budaya. Selain itu, Indonesia termasuk salah satu negara yang penduduknya paling padat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika Serikat. Negara-negara yang tingkat kepadatan penduduknya sangat tinggi tentu saja akan menimbulkan beragam jenis masalah-masalah yang kompleks, salah satunya adalah kendala fasilitas kesehatan (Astuti, 2019). Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat (Trisnawati, 2018).

Pelayanan Puskesmas yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Mutu pelayanan kesehatan tidak sama dengan mengukur mutu barang, karena jasa layanan kesehatan bersifat tidak terlihat (*intangibile*), jadi sangat subyektif karena menyangkut kepuasan seseorang, persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang yang dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit (Wiyono, 2016).

Hasil penelitian Mernawati (2016) menunjukkan ada hubungan kehandalan ($P \text{ value} = 0,017$), jaminan ($P \text{ value} = 0,001$), daya tanggap ($P \text{ value} = 0,006$), empati ($P \text{ value} = 0,003$) dan bukti fisik ($P \text{ value} = 0,021$) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang.

Hal tersebut sebagaimana yang terjadi di UPTD Puskesmas Babahrot bahwa berdasarkan pengamatan peneliti dan tersebarinya berita di sosial media banyak masyarakat mengeluh atas pelayanan yang tidak memuaskan setiap pasien yang membutuhkan perawatan baik pasien rawat jalan maupun rawat inap. Dalam empat tahun terakhir jumlah kunjungan rawat jalan di poli rawat jalan puskesmas, UPTD Puskesmas Babahrot mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yaitu dari tahun 2019 sebanyak 21.153 jiwa, tahun 2020 sebanyak 16.893 jiwa, tahun 2021 sebanyak 14.164 jiwa dan tahun 2022 berjumlah 12.835 jiwa (Rekapitulasi kunjungan pasien rawat inap Puskesmas Babahrot, 2019-2022, 2022). UPTD Puskesmas Babahrot merupakan salah satu Puskesmas dari 13 Puskesmas yang terdapat di kabupaten Aceh Barat Daya (Profil Puskesmas Babahrot, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor – faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat jalan yang berkunjung sebanyak 100 pasien, dengan teknik pengambilan sampling yaitu *total sampling* berjumlah 100 orang. Pengumpulan

data dilakukan tanggal 6 sampai dengan 13 Januari 2023 dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini menggunakan uji statistik *chi-square*.

HASIL

Tabel 1. Analisis Univariat

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase
1	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	15	15
	Kurang Puas	44	44
	Puas	23	23
	Sangat Puas	18	18
2	Kehandalan		
	Tidak Baik	5	5
	Kurang Baik	13	13
	Baik	19	19
	Sangat Baik	63	63
3	Ketanggapan		
	Tidak Baik	11	11
	Kurang Baik	11	11
	Baik	43	43
	Sangat Baik	35	35
4	Jaminan		
	Tidak Baik	11	11
	Kurang Baik	11	11
	Baik	37	37
	Sangat Baik	41	41
5	Empati		
	Tidak Baik	8	8
	Kurang Baik	14	14
	Baik	19	19
	Sangat Baik	59	59
6	Bukti Fisik		
	Tidak Baik	6	6
	Kurang Baik	13	13
	Baik	19	19
	Sangat Baik	62	62

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa 100 orang responden yang menyatakan kurang puas akan pelayanan sebesar 44,0%, sebesar 63,0% kehandalan (*reliability*) sangat baik, sebesar 43,0% ketanggapan (*responsiveness*) baik, sebesar 41,0% jaminan (*assurance*) sangat baik,

sebesar 59,0% empati (*emphaty*) sangat baik dan sebesar 62,0% bukti fisik (*tangible*) sangat baik di Poli Rawat Jalan UPTD Puskesmas Babahrot.

Tabel 2. Analisis Bivariat

No	Variabel	Kepuasan Pasien								P value
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
1	Kehandalan									
	Tidak Baik	1	6,7	3	6,8	1	4,3	0	0	0,002
	Kurang Baik	7	46,7	5	11,4	1	4,3	0	0	
	Baik	0	0	11	25,0	6	26,1	2	11,1	
Sangat Baik	7	46,7	25	56,8	15	65,2	16	88,9		
2	Ketanggapan									
	Tidak Baik	3	20,0	6	13,6	2	8,7	0	0	0,028
	Kurang Baik	4	26,7	3	6,8	1	4,3	3	16,7	
	Baik	6	40,0	14	31,8	11	47,8	12	66,7	
Sangat Baik	2	13,3	21	47,7	9	39,1	3	16,7		
3	Jaminan									
	Tidak Baik	3	20,0	6	13,6	2	8,7	0	0	0,022
	Kurang Baik	4	26,7	3	6,8	1	4,3	3	16,7	
	Baik	4	26,7	14	31,8	7	30,4	12	66,7	
Sangat Baik	4	26,7	21	47,7	13	56,5	3	16,7		
4	Empati									
	Tidak Baik	0	0	4	9,1	2	8,7	2	11,1	0,96
	Kurang Baik	2	13,3	3	6,8	5	21,7	4	22,2	
	Baik	3	20,0	5	11,4	4	17,4	7	38,9	
Sangat Baik	10	66,7	32	72,7	12	52,2	5	27,8		
5	Bukti Fisik									
	Tidak Baik	1	6,7	3	6,8	1	4,3	1	0	0,002
	Kurang Baik	7	46,7	5	11,4	1	4,3	0	0	
	Baik	0	0	11	25,0	6	26,1	2	11,1	
Sangat Baik	7	46,7	25	56,8	15	65,2	15	83,3		

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 46,7% kehandalan (*reliability*) kurang baik. Responden yang menyatakan kurang puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 56,8% kehandalan (*reliability*) sangat baik. responden yang menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 65,2% kehandalan (*reliability*) sangat baik dan responden yang menyatakan sangat puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 88,9% kehandalan (*reliability*) sangat baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada

hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,002 < 0,05$. Dengan demikian semakin baik kehandalan yang dimiliki setiap petugas kesehatan akan menghasilkan bentuk pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 40,0% ketanggapan (*responsiveness*) baik. Responden yang menyatakan kurang puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 47,7% ketanggapan (*responsiveness*) sangat baik. responden yang menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 47,8% ketanggapan (*responsiveness*) baik dan responden yang menyatakan sangat puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 66,7% ketanggapan (*responsiveness*) baik. Hasil uji statistik juga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,028 < 0,05$. Dengan demikian semakin baik ketanggapan (*responsiveness*) yang dimiliki setiap petugas kesehatan akan menghasilkan bentuk pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 26,7% jaminan (*assurance*) sangat baik. Responden yang menyatakan kurang puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 47,7% jaminan (*assurance*) sangat baik. Responden yang menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 56,5% jaminan (*assurance*) sangat baik dan responden yang menyatakan sangat puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 66,7% jaminan (*assurance*) baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,022 < 0,05$. Dengan demikian semakin baik jaminan (*assurance*) yang dimiliki setiap petugas kesehatan akan menghasilkan bentuk pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 66,7% empati/perhatian (*emphaty*) sangat baik. Responden yang menyatakan kurang puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 72,7% empati/perhatian (*emphaty*) sangat baik. Responden yang menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 38,9% empati/perhatian (*emphaty*) baik dan responden yang menyatakan sangat puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 59,0% empati/perhatian (*emphaty*) sangat baik. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara empati/perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,096 > 0,05$. Dengan demikian semakin baik empati/perhatian (*emphaty*) yang dimiliki setiap petugas kesehatan tidak mempengaruhi bentuk pelayanan yang sangat memuaskan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 46,7% bukti fisik/langsung (*tangible*) kurang baik dan sangat baik. Responden yang menyatakan kurang puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 56,8% bukti fisik/langsung (*tangible*) sangat baik. Responden yang menyatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 65,2% bukti fisik/langsung (*tangible*) sangat baik dan responden yang menyatakan sangat puas dalam pelayanan kesehatan sebesar 83,3% bukti fisik/langsung (*tangible*) sangat baik. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik/langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,002 < 0,05$. Dengan demikian semakin baik

bukti fisik/langsung (*tangible*) yang dimiliki setiap petugas kesehatan akan menghasilkan bentuk pelayanan yang sangat memuaskan.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Kehandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari hasil uji statistik *Chi-Square* terhadap kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien diperoleh hasil *p value* 0,002 ($p < 0,05$), berarti hipotesis H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Soumokil (2021) yang menunjukkan bahwa dari 94 responden kategori kehandalan yang baik sebanyak 64 (68,1%) dan 5 (5,2%) yang memiliki tingkat kehandalan yang tidak baik namun merasa puas. Sedangkan yang merasa tidak puas dengan kehandalan yang baik sebanyak 9 (9,6%) dan 16(17,0%) yang memiliki kehandalan tidak baik. Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p Value*= 0,000 atau nilai $p < 0,05$ dengan demikian maka H_0 di tolak dan H_a di terima berarti ada hubungan antara kehandalan dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Didukung oleh Armen (2017) bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Branti Raya Kabupaten Lampung Selatan, dengan nilai *Pvalue* = 0,001. Menurut Ismana (2015) bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon Tahun 2015, dengan nilai *Pvalue* = 0,001.

Hal ini sesuai dengan teori yang mengemukakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien yang berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dengan ketepatan dan kinerja yang kompeten sesuai harapan pasien dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan (Lilik, 2020).

Berdasarkan hasil Penelitian ini sendiri juga semakin baik kemampuan petugas dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang dimiliki setiap petugas kesehatan maka menghasilkan bentuk pelayanan kesehatan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pasien/masyarakat.

Hubungan Antara Ketanggapan (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari hasil uji statistik *Chi-Square* terhadap ketanggapan (*responsiveness*) dengan pengaruh kepuasan pasien diperoleh hasil *p value* 0,028 ($p < 0,05$), berarti hipotesis H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Christiany (2022), hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $P = 0,000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna

antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisa lebih lanjut didapatkan nilai $OR = 7,292$ berarti perawat yang handal cenderung meningkatkan kepuasan pasien sebesar 7,292 kali lebih besar dibandingkan dengan kehandalan yang kurang baik.

Didukung oleh Salfi (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, dengan nilai $p \text{ value} = 0,001$. Menurut Juwita (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang, dengan nilai $p \text{ value} = 0,001$.

Hal ini sesuai dengan teori yang mengemukakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien yang berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan kesehatan, sehingga semakin cepat tenaga kesehatan merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai (Mashitah, 2020).

Berdasarkan hasil Penelitian bahwa dengan ketersediaan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pasien maka secara langsung pelayanan ketanggapan dianggap berhasil juga ini sebagai bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Hubungan Antara Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien

Menurut hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh hasil $p \text{ value} 0,022$ ($p < 0,05$), yang artinya hipotesis H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Anton (2021), hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $P = 0,000$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makasar. Menurut Juwita (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang, dengan nilai $p \text{ value} = 0,001$. Hal ini berbeda dengan penelitian Pangerapan (2018) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, dengan nilai $p \text{ value} = 0,193$.

Hal ini sesuai dengan teori Novita (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien yang mempengaruhi terhadap pelayanan kesehatan, sehingga semakin baik petugas kesehatan melayani kebutuhan pasien dan menjamin keamanan selama menjalani pengobatan maka kepuasan pasien akan tercapai.

Berdasarkan hasil Penelitian setiap bentuk pelayanan yang di berikan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan dan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas kesehatan yang memberikan pelayanan, sehingga pasien yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan dapat memuaskan.

Hubungan Antara Empati/Perhatian (*Emphaty*) Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan bahwa dari hasil uji statistik *Chi-Square* terhadap empati/perhatian (*emphaty*) dengan pengaruh kepuasan pasien diperoleh hasil *p value* 0,096 ($p > 0,05$), berarti hipotesis H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara empati/perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurmaliyati (2022), hasil uji statistik Chi- Square diperoleh nilai $P = 0,577$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien pelayanan keperawatan anak Thalasemia di Wilayah Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian ini berbeda dengan Sukiswo (2018) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien yang kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat, dengan nilai *p value* = 0,012. Menurut Nurhaida (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di RSUD Ampana, dengan nilai *p value* = 0,005.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Mashitah (2020) yang mengemukakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati/perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sebab semakin tenaga kesehatan berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Dari hasil Penelitian bahwa dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien berupaya memahami keinginan pasien berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dapat terwujudnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Bukti Fisik/Langsung (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien

Menurut hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh hasil *p value* 0,004 ($p < 0,05$), yang artinya hipotesis H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik/langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Didukung oleh Salfi (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, dengan nilai *p value* = 0,001. Menurut Juwita (2017) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang, dengan nilai *p value* = 0,001.

Hal ini sesuai dengan teori Faridah (2020) yang menjelaskan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik/langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sehingga semakin lengkap fasilitas di puskesmas akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.

Dari hasil Penelitian bahwa pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan menjadi hal penting dan utama, sebab pasien yang mendapat pelayanan bisa menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi pelayanan sekaligus menunjukkan prestasi kerja sehingga pasien puas atas pelayanan yang dirasakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), kepuasan pasien, empati/perhatian (*Emphaty*) dan bukti fisik/langsung (*Tangible*) dengan kepuasan pasien di Poli Rawat Jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

SARAN

Diharapkan petugas puskesmas untuk meningkatkan kedisiplinan dan tepat waktu dalam memberikan jadwal pelayanan terhadap pasien. Kepada seluruh staf puskesmas diharapkan untuk cepat tanggap merespon kebutuhan pasien, kepala puskesmas untuk melakukan monitoring kerja petugas dan memberikan teguran apabila tidak bekerja dengan baik dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anton. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*. Makasar: Universitas Aufa Royhan.
- Armen. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan: Vol. Vol. XIII*. Tanjungkarang: Poltekkes Tanjungkarang.
- Astuti. (2019). Masalah Kesehatan yang di Hadapi Indonesia. *27 Oktober 2022*. Retrieved from <http://www.beritasatu.com>
- Azwar. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Christiany.M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Internasional Institute,. *Citra Delima Scientific Journal of Citra*, 5(2), 105-.
- Eriyanto. (2022). Mengintip Layanan Dasar Kesehatan di Negara Maju. *5 Agustus 2022*.
- Hidayatun. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Ismana. M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, Vol. 6(2).
- Juwita. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia: Vol. Vol.4, No 1*. Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
- Kementerian Kesehatan Indonesia. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia*. Retrieved from www.kemendes.go.id.
- Lilik. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Zifatama Jawara.

- Mashitah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Selopampang Temanggung. *Skripsi*. Magelang: FEBI Universitas Muhammadiyah.
- Mernawati, D. (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).
- Novita. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Global Eksekutif Teknologi.
- Nurhaida. S. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 1(2), 15–2.
- Nurmaliyati.N. (2022). Analisis Hubungan Empati, Caring dan Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Anak Thalasia di Wilayah Kabupaten Bekasi. In *Jurnal Ilmu Kesehatan: Vol. 14 (1)*. Jakarta: Universitas Muhaamadiyah Jakarta.
- Pangerapan. D. T. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.
- Ruri. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Salfia. S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 221-.
- Soumokil. Y. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543.
- Sukiswo. S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12–2.
- Trisnawati. (2018). *Perencanaan Program Promosi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wiyono. (2016). *Keperawatan Tumbuh Kembang Anak*. Malang: UNIMAL PRESS.