



## Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep

Alissa Ikrima Munawwaroh<sup>✉</sup>, Fitri Indrawati  
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Article Info

*Article History:*  
Submitted 26 Februari 2022  
Accepted 17 Mei 2022  
Published 30 November 2022

*Keywords:*  
Basic Service, Out-patient, Satisfaction

**DOI:**  
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pada 2020 Puskesmas Lerep mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 40.598 menjadi 25.019. Dalam tiga tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2018 sebesar 40.598. Menurunnya jumlah kunjungan pasien pada pertengahan tahun 2019 hingga tahun 2020 disebabkan adanya pandemi Covid-19 dan faktor lainnya Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep.

**Metode:** Penelitian menggunakan jenis kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian sebanyak 110 responden diambil menggunakan teknik purposive sampling. Analisis hasil penelitian menggunakan uji Chi Square.

**Hasil:** Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel waktu tunggu ( $p = 0,223$ ), lingkungan puskesmas ( $p = 0,127$ ), dan pelayanan perawat ( $p = 0,938$ ) memiliki nilai  $<0,05$  yang berarti tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan, variabel empati ( $p = 0,008$ ); pelayanan dan pendaftaran ( $p = 0,0001$ ); akses informasi ( $p = 0,0001$ ); dan pelayanan selama pandemi ( $p = 0,001$ ) terdapat hubungan bermakna antara variabel tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan dasar.

**Kesimpulan:** berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi

### Abstract

**Background:** In 2020 Lerep Healthcare Center experienced a decreased in the number of patient visits from 40,598 to 25,019. In the last three years there was a decrease in the number of patients in 2018 by 40,598. The decreased in the number of patient visits in mid-2019 to 2020 due to the Covid-19 pandemic and other factors.

**Method:** The study used a quantitative type with a cross sectional design. The sample in the study as many as 110 respondents were taken using purposive sampling technique. Analysis of research results used chi Square test.

**Results:** Based on the results of the analysis, it was found that the variable waiting time ( $p = 0.223$ ), the puskesmas environment ( $p = 0.127$ ), and nurse services ( $p = 0.938$ ) had a value of  $<0,05$ , which means there is no relationship with outpatient satisfaction. Meanwhile, the empathy variable ( $p$  value = 0.008,  $RP = 2.867$ ); service and registration ( $p$  value = 0.000,  $RP = 6.538$ ); access to information ( $p$  value = 0.000,  $RP = 9.353$ ); and services during the pandemic ( $p$  value = 0.001,  $RP = 4.028$ ) there is a significant relationship between these variables and outpatient satisfaction in basic services.

**Conclusion:** Related to patient satisfaction, namely empathy, service and registration, acces to information, services during the pandemic

© 2022 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Correspondence Address:  
Universitas Negeri Semarang, Indonesia.  
Email : alishanada22@gmail.com

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan dasar (basic health services) saat ini masih belum dapat menjangkau seluruh Indonesia terutama pada daerah yang terpencil dan tertinggal. Padahal pelayanan kesehatan dasar merupakan salah satu kebijakan dari RPJM 2015-2019 sehingga sangat penting dan diperlukan dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) Sustainable Development Goals (SDGs) pada tahun 2030. Terdapat beberapa jenis pada pelayanan kesehatan dasar yang sudah dianggap sangat penting (essensial) dalam menjaga kesehatan terhadap keluarga, masyarakat maupun

seseorang agar dapat hidup produktif secara ekonomi dan sosial (Prasojo, Fitria & Zahrina, 2018)

Pada pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan pengobatan, diagnosis penyakit, pemeliharaan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik berarti dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan didukung oleh sumber daya yang dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017)

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Kotler, Philip, & Kevin, 2016) dalam (Kusuma, E. W.; Suryoko, S., & Budiarmo, 2017) Pasien akan merasakan kepuasan apabila harapan dan kenyataan yang mereka bandingkan sesuai. Kepuasan terhadap pengguna pelayanan kesehatan sangat berpengaruh dan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan, baik secara medis ataupun nonmedis yakni disiplin dalam masa pengobatan, dapat memahami informasi medis serta kelangsungan selama perawatan (Hasyim, 2019)

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95%

(Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Lerep diperoleh jumlah data kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2018 hingga tahun 2020. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 sebanyak 44.588, kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan dari 44.588 menjadi 40.598 jumlah kunjungan pasien. Pada tahun 2020 kembali mengalami penurunan dari 40.598 menjadi 25.019 jumlah kunjungan pasien. Data tiga bulan terakhir di tahun 2020 yakni bulan Oktober sampai Desember menunjukkan bahwa kunjungan pasien cenderung tidak stabil. Pada bulan Oktober sebanyak 2.048 kunjungan pasien, bulan November sebanyak 1.569 dan pada bulan Desember mengalami penurunan menjadi 2.205 jumlah kunjungan pasien..

Hal ini dapat terjadi dikarenakan salah satu faktor yakni faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal yaitu dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada pasien masih kurang belum sesuai harapan pasien, sehingga pasien enggan untuk kembali berobat atau faktor eksternal yaitu karena derajat kesehatan masyarakat meningkat. Menurut pihak puskesmas menurunnya jumlah kunjungan pasien pada pertengahan tahun 2019 hingga tahun 2020 disebabkan adanya pandemi Covid-19 sehingga masyarakat enggan berkunjung dikarenakan persepsi bahwa jika berkunjung ke puskesmas akan di diagnosa Covid-19. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor lain penyebab menurunnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Lerep..

Menurut Kotler (2016) dalam (Djohan, 2015), kepuasan merupakan perasaan seseorang yang tercipta menyenangkan atau tidak sebagai hasil dari perbandingan suatu product perceive performance (atau out come) dengan harapannya (Djohan, 2015). Kepuasan pasien merupakan respons emosional, efektif dan evaluatif yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan yang di berikan tenaga kesehatan serta harapan dari pasien terhadap

pelayanan yang diterima tersebut. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang dimiliki akibat dari menerima kinerja pelayanan kesehatan kemudian membandingkan dengan harapannya (Hasyim, 2019). Kepuasan pasien dijadikan tolak ukur guna meningkatkan kualitas pada mutu pelayanan yang kemudian menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk dapat melaksanakan perubahan menjadi lebih baik lagi (Taekab, Suryawati, & Kusumastuti, 2019).

kepuasan pasien dapat terpenuhi jika pada proses atau pelaksanaan pemberian layanan jasa dari pembeli kepada pasien sesuai dengan persepsi pelanggan. Faktor subyektif merupakan salah satu yang mempengaruhi persepsi pasien sehingga dapat membuat kesenjangan antara pemberi jasa dan pelanggan. Terdapat lima kesenjangan pada kualitas jasa yaitu, Kesenjangan antara persepsi manajemen terkait spesifikasi dalam kualitas jasa dan harapan konsumen terhadap kualitas jasa yang di dapatkan, Kesenjangan antara penyampaian komunikasi eksternal kepada konsumen dan dalam penyampaian jasa aktual, Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, Kesenjangan antara jasa aktual yang diterima konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen, Kesenjangan antara jasa yang disajikan dengan spesifikasi jasa (Utama, P.; Prihartini, A.; Listyorini, 2013)

Menurut (Kotler, Philip, & Kevin, 2016) Rawat jalan menjadi bagian terbesar pada pelayanan yang dilakukan di puskesmas pada waktu yang akan datang. Instansi rawat jalan adalah pelayanan kesehatan pada salah satu unit di puskesmas yang tidak lebih dari 24 jam dalam pelayanan pengobatannya, termasuk dalam prosedur terapeutik dan diagnostik. Instansi rawat jalan merupakan pelayanan diagnostik dan terapeutik serta pelayanan pengobatan yang diberikan pada pasien dalam lingkungan tidak membutuhkan perawatan atau pengobatan rawat inap (Anggraeni & Kurniawan, 2019).

Tujuan dari adanya pelayanan pada rawat jalan adalah untuk dapat memberikan pasien kesempatan dalam melakukan konsultasi langsung dengan dokter spesialis sesuai dengan keluhan, tindakan pengobatan yang akan jalani bagi pasien rawat inap yang

sudah diijinkan pulang dan mendapatkan tindak lanjut mengenai kondisi yang harus dikontrol (Purnamasari, 2020). Pelayanan kesehatan mempunyai alur dan prosedur yang wajib ditaati dan diketahui oleh seluruh pasien terutama pasien rawat jalan Persyaratan administrasi yang lengkap atau lambat dapat mempengaruhi proses pada pelayanan kesehatan. Apabila alur tidak sesuai maka akan berdampak keterlambatan pada dokumen rekam medis (Agus & Pujiono, 2015).

Pada penguatan upaya kesehatan dasar (Primary health care) yang berkualitas adalah arah dari kebijakan kesehatan dalam RPJM tahun 2015-2019. Pelayanan kesehatan dasar terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang penting dalam menjaga kesehatan masyarakat untuk hidup yang lebih produktif (Ali dkk, 2018). Menurut Permenkes RI Tahun 2019 Nomor 4 Ayat 5 tentang Pelayanan dasar pada SPM kesehatan dilaksanakan pada fasilitas pelayanan kesehatan baik milik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun swasta. Pelayanan kesehatan dasar merupakan pelayanan kesehatan berdasarkan pada teknologi dan metode praktis, sosial maupun ilmiah yang bisa diterima secara umum oleh masyarakat, keluarga bahkan individu. Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan dasar di Indonesia pada umumnya melalui puskesmas yang memiliki konsep ganda yaitu promotif dan preventif pada satu sisi dan memiliki peran curatif di sisi lain (Hasyim, 2019).

Puskesmas adalah instansi pemerintah di tingkat kecamatan yang bergerak pada bidang kesehatan masyarakat. puskesmas memiliki peran untuk menopang kinerja dari instansi tingkat atasnya yakni rumah sakit dalam upaya menanggulangi serta mencegah masalah kesehatan pada masyarakat. Setiap individu dan seluruh warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan karena dengan semakin meningkatnya kesadaran pada masyarakat maka pelayanan kesehatan adalah indikator yang positif dalam peningkatan kesadaran secara hukum pada masyarakat (Ekasari et al., 2017). Puskesmas merupakan salah satu pelayanan yang berjalan dibidang kesehatan dan bertanggung jawab dalam upaya penyelenggaraan kesehatan pada masyarakat yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan

rehabilitatif dilingkungan kerja (Ulumiyah, 2018).

Pemanfaatan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, seperti faktor organisasi dan faktor konsumen. Faktor organisasi meliputi : Akses sosial, keterjangkauan lokasi, serta ketersediaan sumber daya. Pada faktor konsumen meliputi : Pendidikan, persepsi masyarakat, pengetahuan dan mata pencaharian (Rumengan et al., 2015).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas lerep.

### Metode

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan cross sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober hingga November 2021 di wilayah Puskesmas Lerep. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan kesehatan dasar. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu, lingkungan puskesmas, pelayanan perawat, biaya, pelayanan pendaftaran dan empati. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik sampling menggunakan purposive sampling dengan kriteria, Pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dasar, Berusia 18-50 tahun, Pasien rawat jalan yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Lerep, minimal 1 kali, Pasien rawat jalan yang bersedia untuk menjadi responden dan siap untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh peneliti, mampu berkomunikasi dengan baik serta dapat dimengerti oleh peneliti, Pasien dalam keadaan sadar. Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Sumber data primer didapatkan melalui hasil wawancara dengan penanggungjawab kunjungan pasien rawat di Puskesmas Lerep, sedangkan data sekunder Data diperoleh dari instansi terkait, yakni dari Puskesmas Lerep kecamatan Ungaran barat. Analisis data uji statistik chi square. Penelitian ini telah memperoleh ethical clearance dengan

nomor register 287/KEPK/EC/2021.

### Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian diketahui bahwa karakteristik responden berumur 19 sampai 27 tahun sebanyak 36 orang (33%) dan responden berumur 28 sampai 50 tahun sebanyak 74 orang (67%). Berdasarkan responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 76 responden (69%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden (31%). Sebagian besar tingkat pendidikan responden merupakan lulusan SMA/K yang berjumlah 56 responden (51%). Kemudian pada tingkat SD berjumlah 5 responden (5%), SMP berjumlah 23 responden (21%), dan S1/S2 berjumlah 26 responden (24%).

Berdasarkan hasil analisis univariat pada tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar pasien yakni sebanyak 63 responden (57,3%) menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan rawat jalan puskesmas, sedangkan sebanyak 47 responden (42,7%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas. Responden paling banyak menyatakan waktu tunggu cepat (30 menit) sebanyak 73 responden (66,3%), kemudian terdapat 37 responden (33,6%) yang menyatakan waktu tunggu lama (>30 menit). sebanyak 85 responden (77,3%) menyatakan bahwa lingkungan puskesmas baik, sedangkan sebanyak 25 responden (22,7%) menyatakan lingkungan puskesmas buruk. Terdapat 104 responden (94,5%) menyatakan bahwa pelayanan perawat baik, sedangkan sebanyak 6 responden (5,2%) menyatakan jika pelayanan perawat di puskesmas buruk. Sebagian besar yakni sebanyak 65 responden (59,1%) menyatakan bahwa sikap empati yang ditunjukkan dalam katgori positif, sedangkan sebanyak 45 responden (40,9%) menyatakan sikap empati yang ditunjukkan negatif. Sebanyak 58 responden (52,7%) menyatakan bahwa pelayanan dan pendaftaran di puskesmas dalam katgori baik, sedangkan sebanyak 52 responden (47,3%) menyatakan pelayanan dan pendaftaran dalam kategori tidak baik. Terdapat 70 responden (63,6%) menyatakan bahwa akses informasi di puskesmas memadai, sedangkan sebanyak 40 responden (36,4%) menyatakan akses informasi yang diberikan puskesmas

tidak memadai. Sebanyak 63 responden (57,3%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dimasa pandemi menunjukkan pelayanan yang bersifat positif, sedangkan sebanyak 47 responden (42,7%) menyatakan pelayanan bersifat negatif di masa pandemi.

Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji chi square yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah waktu tunggu, lingkungan puskesmas, pelayanan perawat, empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, dan pelayanan selama pandemi, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lerep. Berdasarkan hasil penelitian, analisis bivariat dapat dilihat sebagai berikut:

Hasil analisis bivariat hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan Berdasarkan tabel 2 pada variabel peran gender menunjukkan bahwa dari jumlah responden yang menunggu dalam waktu cepat (30 menit) merasa puas terhadap pelayanan yakni sebanyak 42 responden (38,2%) dan 31 responden (28,2%) menyatakan tidak puas meskipun waktu tunggu dalam kategori cepat. Sedangkan 21 responden (19,1%) menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan meskipun waktu tunggu lama (>30 menit) dan 16 responden (14,5%) merasa tidak puas. Hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai p-value = 0,938 ( $p > 0,05$ ) sehingga dapat diasumsikan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep.

Hasil tersebut selaras dengan penelitian Wulandari et al (2020) tentang waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi, menyatakan ada 28 orang (29,3%) kurang puas sebab waktu tunggu lama yang menyatakan cukup puas karena waktu tunggu cepat dan terdapat 17 orang (17,9%) kurang puas meskipun waktu tunggu pasien cepat. Selain itu, nilai p value sebesar 0,322 ( $> 0,05$ ) yang mana dapat diketahui bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh Maulana et al (2019) juga memperoleh hasil yang selaras bahwa uji statistik chi square memperoleh

nilai p value sebesar 0,400  $> 0,05$  yang berarti tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian Fatrida & Saputra (2019) diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kambang dengan nilai p value sebesar 0,000  $< 0,05$ .

Hasil analisis bivariat hubungan antara lingkungan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebanyak 52 (47,3%) responden yang menyatakan lingkungan puskesmas baik merasa puas dan 33 responden (30,0%) menyatakan tidak puas terhadap lingkungan puskesmas. Sedangkan 11 responden (10,0%) menyatakan puas meskipun lingkungan puskesmas buruk dan 14 responden (12,7%) merasa tidak puas karena lingkungan puskesmas buruk. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value = 0,127 ( $p > 0,05$ ) sehingga dapat diasumsikan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara lingkungan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep.

Hasil tersebut selaras dengan penelitian Lubis et al (2020) menunjukkan hasil uji chi square p value = 0,206 ( $p > 0,01$ ) yang artinya  $H_0$  diterima ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan. Selain itu, Subekti (2009) dalam penelitiannya mengenai persepsi mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya menyatakan hal serupa dimana tidak ada hubungan yang signifikan antara lingkungan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,103  $> 0,01$ .

Hasil analisis bivariat hubungan antara Pelayanan Perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 62 (55,5%) responden yang menyatakan pelayanan perawat baik merasa puas dan 43 (30,0%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan meskipun pelayanan perawat baik. Sedangkan 2 (1,8%) responden menyatakan puas meskipun lingkungan pelayanan buruk dan 4 (3,6%) responden merasa tidak puas karena pelayanan perawat buruk. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value = 0,223 ( $p > 0,05$ ) sehingga dapat



diasumsikan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep.

Penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto et al (2019) dimana dari 86 responden yang puas terhadap pelayanan yang baik sebanyak 83 orang (95,4%) dan dari 4 responden yang tidak puas terhadap pelayanan perawat sebanyak 4 orang (4,6%) mengatakan bahwa pelayanan perawat dalam kategori baik. Nilai p-value =1,00 ( $p>0,05$ ) yang berarti pelayanan perawat tidak berhubungan dengan kepuasan pasien

rawat inap pada pelayanan di RSUD Dr Loekmono Hadi Kudus. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Alamri, Rumayar, & Kolibu (2015) tentang hubungan pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di RSI Sitti Maryam Kota Manado diperoleh bahwa 51 responden (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik dan 38 responden (42,7%) mutu pelayanan perawat kurang baik. Hasil uji statistik juga menunjukkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang mengindikasikan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Tabel 1. Tabel analisis univariat karakteristik responden dan variabel yang diteliti

Karakteristik Responden	Kategori	N	%
Umur	19-27	36	33%
	28-50	74	67%
Jenis Kelamin	Perempuan	76	69%
	Laki-laki	34	31%
Tingkat Pendidikan	SD	5	5
	SMP	23	21
	SMA/K	56	51
	S1/S2	26	24
<b>Variable Terikat</b>			
Kepuasan pasien	Puas	63	57,3
	Tidak puas	47	42,7
<b>Variabel Bebas</b>			
Waktu Tunggu	Cepat	73	66,4
	Lama	37	33,6
Lingkungan Puskesmas	Baik	85	77,3
	Buruk	25	22,7
Pelayanan Perawat	Baik	104	94,5
	Buruk	6	5,2
Empati	Positif	65	59,1
	Negatif	45	40,9
Pelayanan dan Pendaftaran	Baik	58	52,7
	Tidak baik	52	47,3
Akses Informasi	Memadai	70	63,6
	Tidak Memadai	40	36,4
Pelayanan selama pandemi	Positif	63	57,3
	Negatif	47	42,7

Hasil analisis bivariat hubungan antara empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan sebanyak 44 (40,0%) responden yang menyatakan empati bersifat positif merasa puas dan 21 (19,1%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan meskipun empati bersifat positif. Sedangkan 19 (17,3%) responden menyatakan puas meskipun empati bersifat buruk dan 26 (23,6%) responden merasa tidak puas karena empati bersifat buruk. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,008$  ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat diasumsikan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep. Nilai RP yang diperoleh yakni sebesar 2,867 ( $> 1$ ) hal ini berarti responden mendapat empati yang negatif akan cenderung mempunyai risiko 2,867 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan empati yang positif.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian ini selaras dengan penelitian Mernawati & Zainafree (2016) bahwa dari 72 responden (72%) sebanyak 54 orang (48%) menyatakan puas karena empati baik dan dari 24 responden (24%) sebanyak 14 orang (8%) menyatakan tidak puas sebab empati dalam kategori sedang. Nilai  $p\text{ value}$  sebesar 0,003 ( $< \square 0,05$ ) yang berarti empati berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah. Penelitian lain yang sesuai yakni penelitian oleh Taekab et al (2019) mengenai analisis mutu pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang yang mana hasil uji tabulasi silang menunjukkan nilai  $p\text{ value} = 0,000$  ( $< \square 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien.

Hasil analisis bivariat hubungan antara Pelayanan dan Pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebanyak 45 (40,9%) responden menyatakan bahwa pelayanan dan pendaftaran baik merasa puas dan 13 (11,8%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan meskipun pelayanan dan pendaftaran baik. Sedangkan 18 (16,4%) responden menyatakan puas meskipun pelayanan dan pendaftaran

buruk dan 34 (30,9%) responden merasa tidak puas. Hasil analisis uji Chi-Square diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara pelayanan dan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep. Nilai RP yang diperoleh yakni sebesar 6,538 ( $> 1$ ) hal ini berarti pelayanan dan pendaftaran yang buruk cenderung mempunyai risiko 6,538 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pelayanan dan pendaftaran yang baik.

Penelitian ini memiliki hasil yang serupa dengan penelitian oleh Nurfadillah & Setiatin (2021) dimana hasil uji chi square diperoleh nilai  $p\text{-value} 0,004$  yang berarti terdapat ketepatan pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di klinik x kota bandung. Namun bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2017) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta dengan nilai  $p$  yaitu  $0,068 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Pada penelitian ini dari 110 responden terdapat sebanyak 70 orang (63,6%) yang menyatakan bahwa pelayanan dan pendaftaran Puskesmas Lerep sudah baik. Hal tersebut tampak pada keterpenuhan aspek penilaian yang meliputi Petugas tiket pendaftaran yang ramah, pemberian pelayanan dengan tepat, tepat waktu dan dislipin dalam memberikan pelayanan. Namun, terdapat juga yang mengatakan bahwa pelayanan pendaftaran tidak baik, hal ini disebabkan pendaftaran di Puskesmas Lerep masih dilakukan secara manual sehingga pasien merasa terlalu lama menunggu antrian dan tidak praktis karena memungkinkan terjadinya penumpukan pasien di bagian pendaftaran. Sehingga penerapan sistem pendaftaran online diperlukan dengan memperhatikan beberapa faktor pendukung seperti kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Fatrida & Saputra, 2019).

Hasil analisis bivariat hubungan antara Akses Informasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa sebanyak 53 (48,2%) responden menyatakan bahwa akses informasi puskesmas memadai merasa puas dan 17 (15,5%) responden menyatakan tidak

puas terhadap pelayanan rawat jalan meskipun akses informasi memadai. Sedangkan 10 (9,1%) responden menyatakan puas meskipun akses informasi tidak memadai dan 30 (27,3%) responden merasa tidak puas. Hasil statistik uji Chi-Square diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara akses informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep. Nilai RP yang diperoleh yakni sebesar 9,353 ( $> 1$ ) hal ini berarti responden yang memperoleh akses informasi tidak memadai cenderung mempunyai risiko 9,353 kali tidak puas dibandingkan dengan responden yang memperoleh akses informasi memadai.

Penelitian ini sejalan dengan hasil yang diperoleh Sri Siswati (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara akses informasi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar dengan nilai  $p(0,001) < \alpha(0,05)$ . Dari 143 responden sebanyak 117 (88%) puas dan 16 orang (12,0%) tidak puas terhadap akses informasi dalam kategori baik. Kemudian, responden yang mengatakan bahwa akses informasi tidak baik, tetapi merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan, yaitu 4 responden (84,6%) dan responden yang tidak puas sejumlah 6 responden (60,0%). Responden yang puas terhadap akses informasi di Puskesmas Lerep menyatakan bahwa Dalam penelitian ini indikator dalam penilaian ketersediaan akses informasi puskesmas meliputi kemudahan pasien untuk mengetahui informasi alur pelayanan, terdapat poster di Puskesmas Lerep mengenai informasi kesehatan, dan informasi pelayanan rawat jalan puskesmas Lerep dari orang terdekat. Tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap ketidaktersediaannya brosur, leaflet dan lain-lain sebagai bahan informasi.

Hasil analisis bivariat hubungan antara Pelayanan Selama Pandemi dengan tingkat

kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 45 (40,9%) responden menyatakan bahwa pelayanan selama pandemi bersifat positif sehingga merasa puas dan 18 (16,4%) responden menyatakan tidak puas. Sedangkan 18 (9,1%) responden menyatakan puas meskipun pelayanan yang diberikan pandemi bersifat negatif dan 29 (26,4%) responden merasa tidak puas. Hasil analisis uji Chi-Square diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara pelayanan selama pandemi dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan Puskesmas Lerep. Nilai RP yang diperoleh yakni sebesar 4,028 ( $> 1$ ) hal ini berarti responden yang mendapatkan pelayanan negatif selama pandemi cenderung mempunyai risiko 4,028 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan pelayanan positif.

Hasil tersebut selaras dengan penelitian oleh Muzakki & Hakim (2020) diperoleh nilai  $p\text{ value}$  sebesar  $0,001 > \square 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang bermakna kualitas pelayanan dan fasilitas selama pandemi Covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Astari et al (2021), yang menyatakan bahwa uji chi square yang dilakukan memperoleh  $\rho\text{ value} = 0,547 > \alpha 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan kualitas pelayanan selama pandemi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Sei Pancur.

### Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi, sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu, lingkungan puskesmas, dan pelayanan perawat.



Tabel 2. Tabel hasil analisis bivariat antar variabel menggunakan uji chi square

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak puas		Σ	%	
	Σ	%	Σ	%			
<b>Waktu tunggu</b>							
Lama	21	19,2	16	14,5	37	33,6	0,938
Cepat	42	38,2	31	28,2	73	66,4	
Jumlah	63	57,3	47	42,7	110	100	
<b>Lingkungan Puskesmas</b>							
Buruk	11	10,0	14	12,7	25	22,7	0,127
Baik	52	47,3	33	30,0	85	77,3	
Jumlah	63	57,3	47	42,7	110	100	
<b>Pelayanan Perawat</b>							
Buruk	2	1,8	4	3,6	6	5,2	0,223
Baik	61	55,5	4,3	39,1	104	94,5	
Jumlah	63	57,3	4,7	42,7	110	100	
<b>Empati</b>							
Negatif	19	17,3	26	23,6	45	40,9	0,008
Positif	44	40,0	21	19,1	65	59,1	
Jumlah	63	57,3	47	42,7	110	100	
<b>Hubungan Pelayanan dan Pendaftaran</b>							
Tidak Baik	18	16,4	34	30,9	52	47,3	0,0001
Baik	42	40,9	13	11,8	58	52,7	
Jumlah	63	57,3	47	42,7	110	100	
<b>Akses Informasi</b>							
Tidak Memadai	10	9,1	30	27,3	40	36,4	0,0001
Memadai	53	48,2	17	15,5	70	63,6	
Jumlah	63	57,3	47	42,7	110	100	
<b>Pelayanan Selama Pandemi</b>							
Negatif	18	16,4	29	26,3	47	42,7	0,001
Positif	45	40,9	18	16,4	63	57,3	
Jumlah	63	57,3	47	42,8	110	100	

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus & Pujiono. (2015). Pengetahuan Peserta BPJS Tentang Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Kariadi. *Karya Tulis Ilmiah*.
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
- Ali, P. B., & dkk. (2018). Penguatan Pelayanan Dasar di Puskesmas. *Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat*. Kementerian PPN/Bappenas.
- 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. *Jim Upb*.
- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(66), 257–271.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan

- Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Tugas Akhir S1*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/23>
- Kemenkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Kusuma, E. W.; Suryoko, S., & Budiarmo, A. (2017). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo PatiNo Title. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 24, 1–7.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- 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), 45–52.
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan Pengabdian 2020*, 122–134.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Philip, Kotler; Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*, 15 th Edition, Parson Education,inc.
- Prasojo; Fitria; Zahrina; (2018). *Penguatan Pelayanan Dasar di Puskesmas*.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar. *In Skripsi*.
- Rahayuningsih, L. A. S. (2017). Hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah ibu Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 7(1), 39–42. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/166/146>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Utama, P.; Prihartini, A.; Listyorini, S. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 2(2), 98044.
- WHO. (2017). *Monitoring Health For The SDGs*.
- Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 3(2), 265–269.