



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 1714-1729

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tangkahan Kabupaten Pulang Pisau

Linda Elviana^{1✉}, Achir Yani², M. Syafwani³

Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

E-mail : lindaelviana69@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahan Kabupaten Pulang Pisau. Pendekatan deskriptif korelasional dengan desain cross-sectional digunakan. Sampel terdiri dari 94 pasien rawat jalan yang dipilih melalui consecutive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tentang perilaku caring perawat, akses pelayanan, kenyamanan lingkungan, ketersediaan obat-obatan, dan kepuasan pasien. Analisis menggunakan metode univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara perilaku caring perawat ($p=0,038$), akses pelayanan ($p=0,000$), kenyamanan lingkungan ($p=0,000$), ketersediaan obat-obatan ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien. Akses pelayanan muncul sebagai faktor yang paling berpengaruh. Temuan ini menekankan pentingnya meningkatkan akses pelayanan, meningkatkan perilaku caring perawat, memastikan ketersediaan obat-obatan, dan menjaga kenyamanan lingkungan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas

Keyword: *Akses Pelayanan, Kepuasan Pasien, Ketersediaan Obat-Obatan, Perilaku Caring Perawat, Puskesmas*

Abstract

This study examined factors associated with outpatient satisfaction at Tangkahan Community Health Center in Pulang Pisau Regency. A descriptive correlational approach with cross-sectional design was used. The sample comprised 94 outpatients selected through consecutive sampling. Data were collected using questionnaires on nurses' caring behaviors, service accessibility, environmental comfort, medication availability, and patient satisfaction. Analysis utilized univariate, bivariate, and multivariate methods. Results showed significant positive relationships between nurses' caring behaviors ($p=0.038$), service accessibility ($p=0.000$), environmental comfort ($p=0.000$), medication availability ($p=0.000$) and patient satisfaction. Service accessibility emerged as the most influential factor. The findings highlight the importance of improving service accessibility, enhancing nurses' caring behaviors, ensuring medication availability, and maintaining a comfortable environment to increase outpatient satisfaction at community health centers.

Kata Kunci: *Access To Services, Caring Behavior Of Nurses, Community Health Center, Medication Availability, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia memiliki peran penting dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yaitu tingkat perasaan pasien setelah kinerja layanan kesehatan dibandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik individu, kebudayaan, sosial, pelayanan, harga, produk, lokasi, fasilitas, suasana, desain visual, dan gambar (Lesmana et al., 2022). Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, yaitu di atas 95%. Jika tingkat kepuasan pasien berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan kesehatan dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019). Oleh karena itu, meningkatkan mutu layanan kesehatan merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien (Pohan, 2019).

Meskipun jumlah puskesmas di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya, dengan total 10.374 unit pada tahun 2022 (Mustajab, 2022), dan Provinsi Kalimantan Tengah memiliki 203 unit puskesmas yang tersebar di 14 Kabupaten/Kota (BPS, 2023), data dari Risfaskes 2019 menunjukkan bahwa pencapaian pelayanan belum memuaskan. Kesiapan pelayanan umum di puskesmas baru mencapai 71%, dengan kekurangan disebabkan oleh

fasilitas yang tersedia, obat, sarana dan alat kesehatan, tenaga medis, dan kualitas layanan kesehatan yang buruk (Kemenkes, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kualitas pelayanan yang mereka terima belum sesuai dengan harapan mereka, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pelayanan dan sikap caring perawat (Lesmana et al., 2022; Mailani & Fitri, 2017; Abdul et al., 2020).

Penelitian yang dilakukan di China juga mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, seperti kenyamanan membuat janji untuk diagnosis dan pengobatan, kenyamanan biaya, sikap staf medis, efek pengobatan, sanitasi dan kenyamanan lingkungan, dan sikap staf lainnya (Zhou et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan isu penting untuk evaluasi dan perbaikan layanan kesehatan, mencerminkan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman pasien (Dereje & Befikadu, 2019). Menurut Yin et al. (2022), faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien meliputi persepsi kualitas layanan kesehatan, loyalitas pasien, nilai yang dirasakan, kepercayaan pasien, kualitas pengalaman, waktu tunggu, kebersihan dan tingkat kenyamanan lingkungan, kesopanan dokter dan perhatian terhadap pasien, penjelasan dokter tentang penyakit, penyebab, dan rencana pengobatan, ketersediaan obat, kecanggihan peralatan, kemampuan dokter dalam mendiagnosis dan mengobati penyakit, serta pengalaman pelayanan.

Meskipun World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Tombili & Kalza, 2022), beberapa penelitian menemukan hasil yang bervariasi. Penelitian oleh Tombili & Kalza (2022) dan Marampa et al. (2022) menemukan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian lain oleh Hamidah (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jarak tempuh, kelengkapan sarana, dan kepuasan pasien dengan peminatan pelayanan rawat jalan puskesmas. Penelitian yang sama juga mengemukakan adanya faktor-faktor yang berhubungan dengan peningkatan dan penurunan data kunjungan pasien di puskesmas, yaitu kurangnya ketersediaan obat dan sarana alat kesehatan (Maulidayanti & Sari, 2021).

Hasil penelitian terdahulu tidak hanya di Indonesia, tetapi juga di luar negeri, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti ketersediaan obat yang kurang cenderung membuat pasien merasa tidak puas (Kebede et al., 2021). Akses atau keterjangkauan layanan kesehatan juga menjadi faktor penting, di mana layanan kesehatan harus dapat

dicapai oleh masyarakat tanpa terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa (Raditiya et al., 2021). Kenyamanan, meskipun tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut (Kusnanto, 2019; Nim, 2019).

Berdasarkan fenomena penelitian dan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di wilayah kerja Puskesmas Tangkahun, ditemukan bahwa beberapa pasien enggan berkunjung ke puskesmas karena jarak tempuh yang jauh, kurangnya kepuasan dengan pelayanan yang diberikan, serta kenyamanan, ketersediaan obat, dan alat kesehatan yang kurang lengkap. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahun Kabupaten Pulang Pisau juga menunjukkan tren penurunan selama tiga tahun berturut-turut sejak tahun 2020, baik pada pasien umum maupun pasien BPJS. Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan dalam memenuhi kepuasan pasien dan mempertahankan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas

Melihat kompleksitas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas serta adanya hasil penelitian terdahulu yang bervariasi, perlu dilakukan penelitian secara sistematis untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku caring perawat, akses terhadap pelayanan, kenyamanan lingkungan, ketersediaan obat-obatan, dan faktor-faktor lainnya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahun Kabupaten Pulang Pisau. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta berkontribusi pada pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional dengan desain cross-sectional untuk mengevaluasi hubungan antara perilaku caring perawat, akses pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan obat-obatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahun, Kabupaten Pulang Pisau. Pendekatan cross-sectional dipilih karena pengumpulan data dilakukan secara simultan dalam satu waktu tanpa ada tindak lanjut (Nursalam, 2020).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahan Kabupaten Pulang Pisau pada tahun 2023, yang berjumlah 1512 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 94 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling, di mana sampel dipilih dari populasi yang memenuhi kriteria penelitian sampai jumlah sampel terpenuhi (Nursalam, 2020).

Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner yang terdiri dari:

1. Kuesioner perilaku caring perawat menggunakan instrumen Caring Professional Scale (CPS) yang disempurnakan oleh Swanson, terdiri dari 14 item dengan skala Likert 1-4 (Kusnanto, 2019).
2. Kuesioner akses terhadap pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan obat-obatan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan teori yang relevan, masing-masing terdiri dari 12, 10, dan 8 item dengan skala Likert 1-4.
3. Kuesioner kepuasan pasien menggunakan instrumen yang mengacu pada parameter pengukuran tingkat kepuasan menurut Pohan (2019), terdiri dari 25 item dengan skala Likert 1-4.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari pembimbing dan izin penelitian. Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian kepada calon responden, serta meminta persetujuan melalui informed consent. Kuesioner dibagikan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

Analisis Data

Data yang diperoleh diolah melalui tahapan editing, coding, entry, dan cleaning (Nursalam, 2020). Analisis data meliputi:

1. Analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian.
2. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi rank spearman untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
3. Analisis multivariat menggunakan uji regresi linear berganda untuk mengidentifikasi faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Etika Penelitian

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Prinsip-prinsip etika yang diterapkan meliputi

respect for persons, beneficence, non-maleficence, dan justice. Kerahasiaan informasi responden dijaga dengan tidak mencantumkan identitas pada kuesioner dan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Puskesmas Tangkahan

Puskesmas Tangkahan terletak di Desa Tangkahan, Kecamatan Banama Tingang, Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah. Wilayah kerja Puskesmas Tangkahan meliputi empat desa dengan total jumlah penduduk sebanyak 3.716 jiwa (Tabel 1). Puskesmas Tangkahan merupakan puskesmas non-rawat inap dengan status akreditasi dasar.

Tabel 1. Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Tangkahan

| No | Desa | Jumlah Penduduk |
|----|-----------------|-----------------|
| 1. | Tangkahan | 1.737 |
| 2. | Pangi | 1.021 |
| 3. | Pandawei | 310 |
| 4. | Tumbang Tarusan | 648 |
| | Total | 3.716 |

Analisis Univariat

Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik demografi responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan (Tabel 2). Mayoritas responden adalah perempuan (56,4%) dengan rata-rata usia 43,13 tahun. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA (45,7%) dan bekerja di sektor swasta (12,8%).

Tabel 2. Karakteristik Demografi Responden (n=94)

| Identitas Responden | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-----------------------|---------------------------|----------------|
| Usia | | |
| Mean \pm SD (range) | 43.13 \pm 8.400 (26=61) | |
| Jenis Kelamin | | |
| Perempuan | 53 | 56,4% |
| Laki-laki | 41 | 43,6% |
| Pendidikan | | |
| SMP | 37 | 39,4% |
| SMA | 43 | 45,7% |
| S1 | 14 | 14,9% |

| Identitas Responden | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| Pekerjaan | | |
| Buruh | 11 | 11,7% |
| IRT | 12 | 12,8% |
| PNS | 29 | 30,9% |
| Swasta | 42 | 12,8% |

Gambaran Perilaku *Caring* Staf di Puskesmas Tangkahan

Sebagian besar responden (54%) menyatakan perilaku *caring* perawat di Puskesmas Tangkahan dalam kategori baik dan 43% dalam kategori sangat baik (Tabel 3). Nilai rerata perilaku *caring* sebesar 47,43 dengan standar deviasi 4,99 menunjukkan tingkat perilaku *caring* yang tinggi dan konsisten.

Tabel 3. Gambaran Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat

| Variabel Penelitian | Mean | Rata-Rata Mean | Standar Deviasi | Kategori | f | % |
|---------------------------------------|-------|----------------|-----------------|-------------------|----|------|
| Perilaku <i>Caring</i> | 47,43 | | 4,99 | Sangat Baik | 40 | 43 |
| <i>Maintaininig Belief</i> (1,2,3) | 10,22 | 4,40 | 1,96 | Baik | 51 | 54 |
| <i>Knowing</i> (4,5,6) | 10,8 | 3,6 | 1,97 | Tidak Baik | 3 | 3 |
| <i>Being with</i> (7,8,9) | 9,93 | 3,31 | 1,91 | Sangat Tidak Baik | 0 | 0 |
| <i>Doing for</i> (10,11,12) | 10,12 | 3,37 | 1,90 | | | |
| Total | | | | | 94 | 100% |

Akses Pelayanan

Sebagian besar responden (59%) menyatakan akses pelayanan ke Puskesmas Tangkahan dekat, sedangkan yang mengatakan jauh hanya 3% (Tabel 4). Interval skor keseluruhan diperoleh sebesar 40 yang terletak pada interval 40-48 berada dalam kategori "sangat dekat".

Tabel 4. Gambaran Distibusi Frekuensi Akses Pelayanan

| Variabel Penelitian | Mean | Rata-Rata Mean | Standar Deviasi | Kategori | f | % |
|---------------------|-------|----------------|-----------------|--------------|----|----|
| Akses Pelayanan | 40,76 | | 4,846 | Sangat Dekat | 36 | 38 |
| Jarak Tempuh | 10,26 | 3,42 | 1,985 | Dekat | 55 | 59 |

| | | | | | | |
|--------------------|------|------|-------|-------------|----|------|
| (1,2,3) | | | | Jauh | 3 | 3 |
| Lama Perjalanan | 6,70 | 3,35 | 1,25 | | | |
| (4,5) | | | | Sangat Jauh | 0 | 0 |
| Biaya Perjalanan | 6,82 | 3,41 | 1,34 | | | |
| (6,7) | | | | | | |
| Jenis Transfortasi | 10,1 | 3,36 | 1,942 | | | |
| (8,9,10) | | | | | | |
| Hambatan | 6,74 | 3,37 | 1,448 | | | |
| (11,12) | | | | | | |
| | | | | Total | 94 | 100% |

Kenyamanan Lingkungan

Sebagian besar responden (52%) menyatakan kenyamanan lingkungan Puskesmas Tangkahan nyaman, sementara tidak ada responden yang menanggapi tidak nyaman (Tabel 5). Interval skor keseluruhan diperoleh sebesar 34 yang terletak pada interval 34-40 dan berada dalam kategori "sangat nyaman".

Tabel 5. Gambaran Distribusi Frekuensi Kenyamanan Lingkungan

| Variabel Penelitian | Mean | Standar Deviasi | Kategori | f | % |
|-----------------------------|-------|-----------------|---------------------|----|------|
| Kenyamanan Lingkungan | 33,79 | 3,691 | Sangat Nyaman | 45 | 48 |
| Kenyamanan Lingkunga | | | Nyaman | 49 | 52 |
| | | | Tidak Nyaman | 0 | 0 |
| Kebersihan Lingkungan (1,2) | 6,59 | 1,498 | Sangat Tidak Nyaman | 0 | 0 |
| Kebersihan Ruang (3,4) | 6,75 | 1,282 | | | |
| Tersedia Kursi (5,6) | 6,72 | 1,247 | | | |
| Tersedia Tempat (7,8) | 6,9 | 1,388 | | | |
| Toilet Bersih (9,10) | 6,77 | 1,473 | | | |
| | | | Total | 94 | 100% |

Ketersediaan Obat-obatan

Sebanyak 52% responden menyatakan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Tangkahan sangat lengkap, sedangkan yang mengatakan tidak lengkap hanya 5% (Tabel 6). Interval skor keseluruhan diperoleh sebesar 27 dengan interval skor 27-32 berada dalam kategori "sangat lengkap".

Tabel 6. Gambaran Distribusi Frekuensi Ketersediaan Obat-Obatan

| Variabel Penelitian | Mean | Rata-Rata Mean | Standar Deviasi | Kategori | f | % |
|-----------------------------|-------|----------------|-----------------|----------------------|----|------|
| Ketersediaan obat-obatan | 27,37 | | 3,75 | Sangat Lengkap | 49 | 52 |
| Stok Obat Kosong (1,2) | 6,77 | 3,38 | 1,459 | Lengkap | 40 | 43 |
| | | | | Tidak Lengkap | 5 | 5 |
| Stok Obat Kurang (3,4) | 6,91 | 3,44 | 1,345 | Sangat Tidak Lengkap | 0 | 0 |
| Stok Obat Aman (5,6) | 6,89 | 3,44 | 1,381 | | | |
| Stok Obat Berlebih (7,8) | 6,78 | 3,38 | 1,745 | | | |
| | | | | Total | 94 | 100% |

Kepuasan Pasien

Sebagian besar responden (53%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima (Tabel 7). Nilai rerata sebesar 85,14 dengan nilai terendah terletak di *emphaty* 2,73 dan nilai tertinggi terletak di *assurance* 4,09.

Tabel 7. Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

| Variabel Penelitian | Mean | Rata-Rata Mean | Standar Deviasi | Kategori | f | % |
|--------------------------------------|--------|----------------|-----------------|-------------------|----|----|
| Kepuasan Pasien | 85,148 | | 10,683 | Sangat Puas | 40 | 43 |
| <i>Responsive</i> (1,2,3,4,5) | 16,871 | 3,37 | 3,439 | Puas | 50 | 53 |
| <i>Reliability</i> (6,7,8,9,10) | 16,838 | 3,27 | 3,297 | Tidak Puas | 4 | 4 |
| <i>Assurance</i> (11,12,13,14,15) | 20,47 | 4,09 | 3,305 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| <i>Emphaty</i> | 13,69 | 2,73 | 3,341 | | | |

| | | | | | |
|------------------|-------|------|-------|-------|---------|
| (16,17,18,19,20) | | | | | |
| <i>Tangibles</i> | 17,07 | 3,41 | 3,615 | | |
| (21,22,23,24,25) | | | | | |
| | | | | Total | 94 100% |

Analisis Bivariat

Hubungan Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) sebesar 0,038, lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (Tabel 8). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien.

Tabel 8. Hasil Uji Chi-square Perilaku *Caring* dengan Kepuasan Pasien

| | | Kepuasan_Pasien | | | Total | Asymp. Sig |
|------------------------|-------------|-----------------|------|-------------|-------|---------------|
| | | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | | |
| Perilaku <i>Caring</i> | Tidak Baik | 1 | 2 | 0 | 3 | 0,038 |
| | Baik | 3 | 28 | 20 | 51 | |
| | Sangat Baik | 0 | 20 | 20 | 40 | |
| Total | | 4 | 50 | 40 | 94 | |

Hubungan Akses Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai signifikansi asimtotik (Asymp. Sig) sebesar 0,000, jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (Tabel 9). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan secara statistik antara akses pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 9. Hasil Uji Chi-square Akses Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

| | | Kepuasan_Pasien | | | Total | Asymp.Sig |
|-----------------|--------------|-----------------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | | |
| Akses Pelayanan | Jauh | 3 | 0 | 0 | 3 | 0,000 |
| | Dekat | 1 | 44 | 10 | 55 | |
| | Sangat Dekat | 0 | 6 | 30 | 36 | |
| Total | | 4 | 50 | 40 | 94 | |

Hubungan Kenyamanan Lingkungan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai signifikansi Asymp.Sig sebesar 0,000, jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (Tabel 10). Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kenyamanan lingkungan dan kepuasan pasien.

Tabel 10. Hasil Uji Chi-square Kenyamanan Lingkungan dengan Kepuasan Pasien

| | | Kepuasan_Pasien | | | Total | Asymp.Sig g |
|------------|---------------|-----------------|------|-------------|-------|----------------|
| | | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | | |
| Kenyamanan | Nyaman | 4 | 36 | 9 | 49 | 0,000 |
| Lingkungan | Sangat Nyaman | 0 | 14 | 31 | 45 | |
| Total | | 4 | 50 | 40 | 94 | |

Hubungan Ketersediaan Obat-obatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji Chi-square menunjukkan nilai signifikansi Asymp.Sig sebesar 0,000, jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (Tabel 11). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara ketersediaan obat-obatan dan kepuasan pasien.

Tabel 11. Hasil Uji Chi-square Ketersediaan Obat-obatan dengan Kepuasan Pasien

| | | Kepuasan_Pasien | | | Total | Asymp.Sig |
|--------------|----------------|-----------------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | | |
| Ketersediaan | Tidak Lengkap | 4 | 1 | 0 | 5 | 0,000 |
| Obat | Lengkap | 0 | 36 | 4 | 40 | |
| | Sangat Lengkap | 0 | 13 | 36 | 49 | |
| Total | | 4 | 50 | 40 | 94 | |

Analisis Multivariat

Uji Chi Square Test

Hasil uji Chi Square menunjukkan seluruh variabel bebas memenuhi syarat untuk dilakukan analisis multivariat dengan nilai p value < 0,25 (Tabel 12).

Tabel 12. Uji chi Square

| No | Variabel | p value |
|----|--------------------------|---------|
| 1 | Perilaku <i>Caring</i> | 0,038 |
| 2 | Akses Pelayanan | 0,000 |
| 3 | Kenyamanan Lingkungan | 0,000 |
| 4 | Ketersediaan Obat-obatan | 0,000 |

Persamaan Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan:

$$\text{Kepuasan Pasien} = 20,462 + 0,502 X_1 + 1,122 X_2 + 0.605 X_3 + 0.569 X_4$$

Dimana:

- X_1 : Perilaku *Caring* Perawat
- X_2 : Akses Pelayanan
- X_3 : Kenyamanan Lingkungan

- X_4 : Ketersediaan Obat-obatan

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|----------------------|---------------------------|------------|--------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
| | | Coefficients | | Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | -20,462 | 5,721 | | -3,577 | ,001 |
| | Perilaku_Caring_X1 | ,502 | ,089 | ,235 | 5,635 | ,000 |
| 1 | Akses_Pelayanan_X2 | 1,122 | ,193 | ,509 | 5,828 | ,000 |
| | Kenyamanan_Ling_X3 | ,605 | ,232 | ,209 | 2,613 | ,011 |
| | Ketersediaan_Obat_X4 | ,569 | ,223 | ,200 | 2,548 | ,013 |

Uji Hipotesis

Hasil uji t (parsial) menunjukkan semua variabel bebas berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Tabel 14). Nilai t hitung > t tabel (1,987) dan nilai signifikansi < 0,05 untuk semua variabel.

Tabel 14. Hasil Uji t (Parsial)

| Hipotesis | t hitung | t tabel | Sig. | Keterangan |
|--|----------|---------|-------|------------|
| Hubungan perilaku <i>caring</i> dengan kepuasan pasien | 5,635 | 1,987 | 0,000 | Signifikan |
| Hubungan akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien | 5,828 | 1,987 | 0,000 | Signifikan |
| Hubungan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan pasien | 2,613 | 1,987 | 0,011 | Signifikan |
| Hubungan ketersediaan obat-obatan dengan kepuasan pasien | 2,548 | 1,987 | 0,013 | Signifikan |

Hasil uji F (simultan) menunjukkan F hitung (146,256) > F tabel (3,10) dengan signifikansi 0,000 < 0,05 (Tabel 15). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara perilaku *caring*, akses pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan obat-obatan dengan kepuasan pasien.

Tabel 15. Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 9212,421 | 4 | 2303,105 | 146,256 | ,000 ^b |
| 1 Residual | 1401,494 | 89 | 15,747 | | |
| Total | 10613,915 | 93 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien_Y

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan_Obat_X4, Perilaku_Caring_X1, Kenyamanan_Ling_X3, Akses_Pelayanan_X2

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,862 (Tabel 16). Artinya variabel independen mampu menjelaskan 86,2% variasi pada

kepuasan pasien, sedangkan sisanya (13,8%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .932 ^a | ,868 | ,862 | 3,968 |

Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah akses pelayanan dengan koefisien 1,122 (Tabel 13).

Pembahasan

Perilaku *Caring*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di Puskesmas Tangkahan berada pada tingkat yang baik dan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Kategori "*Knowing*" memiliki nilai rerata tertinggi, menunjukkan bahwa perawat efektif dalam memahami kebutuhan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Lesmana et al. (2022) yang menyatakan semakin baik perilaku *caring*, semakin puas pasien terhadap pelayanan.

Perilaku *caring* mencakup empati, keterbukaan, perhatian, kesabaran, dan ketekunan (Abdul et al., 2020). Perawat yang menunjukkan kepedulian dapat meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan pasien, serta membangun hubungan yang lebih kuat. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi efektif dan pengembangan empati penting untuk meningkatkan perilaku *caring*.

Akses Pelayanan

Akses pelayanan merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tangkahan. Semakin mudah akses, semakin tinggi kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan penelitian Istiana et al. (2019) yang menunjukkan pengaruh signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan.

Akses pelayanan yang baik mencakup kemudahan menjangkau fasilitas kesehatan, waktu tunggu yang singkat, dan proses administrasi yang efisien. Puskesmas perlu memperbaiki infrastruktur, menyediakan transportasi umum, dan mengimplementasikan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas. Selain itu, pendidikan staf untuk memberikan informasi yang jelas juga penting.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tangkahan. Semakin nyaman lingkungan, semakin puas pasien. Penelitian Zhou et al. (2021) dan Marampa et al. (2022) juga menunjukkan hubungan serupa.

Kenyamanan lingkungan meliputi aspek fisik seperti kebersihan, pencahayaan,

kebisingan, serta aspek psikologis seperti rasa aman dan dukungan staf medis. Puskesmas harus terus berupaya memperbaiki kondisi lingkungan untuk memastikan kenyamanan pasien selama perawatan.

Ketersediaan Obat-obatan

Ketersediaan obat-obatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tangkahan. Semakin lengkap ketersediaan obat, semakin puas pasien. Hal ini sesuai dengan temuan Zhou et al. (2021) dan Marampa et al. (2022).

Ketersediaan obat yang memadai memastikan pasien dapat menerima pengobatan secara tepat waktu dan efektif. Hal ini juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan. Manajemen stok obat yang efisien, distribusi tepat waktu, perencanaan kebutuhan, dan ketersediaan dana penting untuk memastikan ketersediaan obat yang cukup.

Kepuasan Pasien

Sebagian besar pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Faktor assurance memiliki nilai rerata tertinggi, menunjukkan bahwa pasien yakin dengan keahlian staf medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Munawwaroh & Indrawati (2021) tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan.

Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian mereka terhadap mutu dan kinerja dibandingkan harapan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan perhatian dari perawat merupakan kunci utama dalam mencapai kepuasan pasien. Puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Dilakukan hanya pada satu puskesmas sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi ke konteks lain.
2. Penggunaan metode pengukuran yang mungkin tidak sepenuhnya mencakup semua aspek kepuasan pasien.
3. Tidak mengendalikan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien, seperti faktor ekonomi atau demografis.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi:

1. Dalam praktik keperawatan, pelatihan komunikasi efektif dan pengembangan empati dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Dalam pendidikan keperawatan, hasil ini dapat menjadi referensi bagi perawat dan calon perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, temuan ini dapat menjadi dasar untuk studi lebih lanjut

tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, faktor perilaku *caring* perawat, akses pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan obat-obatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahan. Peningkatan kualitas pada faktor-faktor tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan hubungan positif dan signifikan antara perilaku *caring* perawat, akses terhadap pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan obat-obatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tangkahan Kabupaten Pulang Pisau. Temuan ini memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan primer di daerah. Akses terhadap pelayanan muncul sebagai faktor paling berpengaruh, menekankan pentingnya meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan primer, dengan fokus pada peningkatan akses dan perilaku *caring* perawat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor sosial-ekonomi dan pengaruh teknologi digital dalam pelayanan kesehatan primer.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh, A., & Sjattar, E. L. (2020). Hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Harapan Bunda Kota Batam. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 1(5).
- Dereje Fufa, B., & Befikadu Negao, E. (2019). Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia. *Patient Related Outcome Measures*, Volume 10, 347–354. <https://doi.org/10.2147/prom.s220404>
- Istiana, M.N., Ahmad, L. O. A., & Liaran, R.D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02). <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at dessie town public hospitals, south Wollo, north-east Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan

Universitas Airlangga (AUP).

- Lesmana, I. S., Ningtyas, R., & Wiludjeng, R. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus Di Puskesmas Teluk Bogam, Kecamatan Kumai, Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Borneo Cendekia*, 5(2), 168. <https://doi.org/10.54411/jbc.v5i2.255>
- Mailani, F., & Fitri, N. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*, 2(2), 203. <https://doi.org/https://doi.org/10.22216/jen.v2i2.1882>
- Marampa, T. junianti rimba, Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Hasanuddin Journal of Public Health, 3(3), 223–234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Maulidayanti, R., & Sari, I. (2021). Analisis Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Haurngombong Periode Bulan Januari – Juli 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1568–1573. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i11.241>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2021). 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), 472–478.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Media.
- Pohan, I. S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Raditiya, F. M., Ragil, S. D., & Eva, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 04(May).
- Tombili, U. F., & Kalza, L. A. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 3(3), 123–131.
- Yin, S., Hu, M., & Chen, W. (2022). Quality Perceptions and Choice of Public Health Facilities: A Mediation Effect Analysis of Outpatient Experience in Rural China. *Patient Preference and Adherence*, 16(August), 2089–2102. <https://doi.org/10.2147/PPA.S370805>
- Zhou, F., Xu, C., Sun, Y., & Meng, X. (2021). Influencing factors of outpatients' satisfaction in china a cross-sectional study of 16 public tertiary hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 1243–1258. <https://doi.org/10.2147/PPA.S311786>