

Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Analysis of Factors Affecting Outpatient Satisfaction at Kudungga Hospital

Indri Marinda^{1*}, Ratno Adrianto²

^{1,2} Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Mulawarman Samarinda

ABSTRACT

Medical services are assessed through indicators that gauge patient satisfaction with the services rendered by hospitals, contingent upon the quality of those services. Numerous complaints from the public regarding Kudungga Hospital persist. This study seeks to analyze the factors influencing outpatient treatment satisfaction at Kudungga Hospital. A cross-sectional approach is employed in the study, utilizing a quantitative methodology. Independent variables include access, admission process, waiting time, physical environment, doctor consultation, information for patients and the dependent variable is outpatient satisfaction. The population is outpatients at Kudungga Hospital in December 2023 as many as 3373 people. The sample technique was purposive sampling technique and through Slovin calculation there were 358 respondents as samples in this study. The research analysis used Spearman Rank and multiple logistic regression. The results showed that the factors associated with employee performance at Puskesmas were access (0.0001), admission process (0.0001), waiting time (0.0001), physical environment (0.015), doctor consultation (0.0001), information for patients (0.0001). The dominant variable was the admission process with 5.24 (95% CI OR = 2.585-10.656). The conclusion is that patient satisfaction will be high if the services provided are good starting from reception officers, hospital facilities, health workers and access to health care facilities. It is recommended that hospital management evaluate the quality of hospital services through suggestions and criticisms from patients who seek treatment.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan dievaluasi berdasarkan kualitas layanan yang diberikan melalui parameter yang mengukur kepuasan pasien. Terdapat banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang disediakan oleh RSUD Kudungga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kudungga. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Variabel independen mencakup akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, dan informasi pasien, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kudungga per Desember 2023 sebanyak 3.373 orang. Teknik sample adalah purposive sampling, total sampel ada 358 orang berdasarkan perhitungan Slovin. Data dianalisis menggunakan Spearman Rank dan regresi logistik ganda. Hasil menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja pegawai Puskesmas; akses (0.0001), proses saat diterima (0.0001), waktu tunggu (0.0001), lingkungan fisiknya (0.015), konsultasi dokter (0.0001), dan informasi ke pasien (0.0001). Pada variabel dominan adalah proses penerimaan dengan 5.24 (95% CI OR = 2.585-10.656). Kesimpulannya adalah kepuasan pasien akan tinggi jika pelayanan diberikan adalah baik dimulai dari penerimaan, fasilitas Rumah Sakit, tenaga kesehatan serta akses menuju ke fasilitas pelayanan kesehatan. Disarankan agar manajemen Rumah Sakit melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit melalui saran dan kritik dari pasien yang berobat.

Keywords: Outpatient, Patient Satisfaction, Service

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rawat Jalan

Corresponding author : Indri Marinda

Email : marinda.indri@gmail.com

• Received 7 Jan 2025 • Accepted 4 Juni 2025 • Published 31 Juli 2025

• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol11.Iss2.2158>

Copyright ©2017. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative

Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

which permits unrestricted non-commercial use, distribution and reproduction in any medium

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi di mana para profesional kesehatan, seperti dokter dan perawat, menyediakan layanan. Rumah sakit telah menjadi pilihan utama untuk berobat bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang tingkat ekonomi. Mengingat tingginya jumlah pasien dan pengguna jasa rumah sakit, institusi ini perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan[1]. Penelitian terkait yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan kualitas pelayanan merupakan elemen fundamental dari loyalitas pasien terhadap rumah sakit yaitu Surachman dan Agustina[2]; Romadhona[3]; Abdulaziz[4]; Sha Liu [5]; Shie[6]. Pelayanan berkualitas tinggi meningkatkan motivasi pasien untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan rumah sakit. Hal ini memungkinkan rumah sakit untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pasien, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan secara keseluruhan[7].

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM) dijelaskan didalam Kepmenkes Nomor 129 (2008)[8], bahwa untuk rawat jalan indikatornya untuk skor dari kepuasan pasien harus mencapai 90% atau lebih. Menjamin kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan menciptakan persepsi positif di masyarakat, sehingga meningkatkan loyalitas pasien. Begitu juga dengan RSUD Kudungga yang terus berbenah meningkatkan kualitas Pelayanannya. Pada hasil data untuk total jumlah kunjungan pasien pada layanan rawat jalan RSUD Kudungga terjadi peningkatan. Namun jika dibandingkan data kunjungan per triwulan pada pasien yang dijamin oleh pihak ke tiga terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pada triwulan I sebanyak 83 pasien atau sebesar 10,45%, dan pada triwulan II sebanyak 81 pasien atau sebesar 3,56%. Pada pasien Umum dan Pasien BPJS terlihat bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan pada triwulan IV dimana pada pasien umum menurun sebanyak 574 pasien atau sebesar 21,96% dan pada pasien BPJS menurun sebanyak 1.747 pasien atau sebesar 59,83%.

Pada segi mutu pelayanan RSUD Kudungga sudah berada pada kriteria B (baik) namun dari sisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Kudungga dengan nilai 81,67 dilihat dari hasil penilaian responden sebanyak 564 orang dengan kriteria pasien yang berkunjung lebih dari 2 kali dengan hasil masih belum mencapai standar minimal yang ditetapkan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis layanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat[9]. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa berbagai aspek pelayanan di poliklinik Rumah Sakit mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Berbagai faktor dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan, di antaranya adalah akses pelayanan, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, serta informasi yang diberikan kepada pasien.

Akses pelayanan merujuk pada kemudahan pasien dalam memperoleh layanan kesehatan, termasuk ketersediaan jadwal dan lokasi yang mudah dijangkau. Proses penerimaan yang efektif dan efisien akan mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan pasien. Waktu tunggu yang lama sering kali menjadi keluhan utama pasien dan berpengaruh negatif terhadap persepsi pelayanan. Selain itu, kondisi lingkungan fisik yang bersih dan nyaman, interaksi dengan dokter yang profesional dan komunikatif, serta informasi yang jelas dan lengkap tentang kondisi serta pengobatan pasien juga turut mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Dari hasil oservasi di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Kudungga masih ditemukan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien dari pendaftaran ke konsultasi >30 menit (di atas standar nasional), waktu tunggu obat di apotek >60 menit dan jumlah pasien yang harus menunggu ada beberapa pasien yang >1 jam per hari, pasien dan keluarganya nampak mengeluh karena ruangan cukup panas jika jumlah antrian banyak dan keramahan petugas dan dokter masih kurang yang mengindikasikan bahwa pelayanan lambat sehingga menyebabkan ketidaknyamanan yang menurunkan kepuasan pasien terhadap

pelayanan yang diberikan sedangkan kepuasan pasien merupakan tolak ukur pelayanan dan seharusnya menjadi prioritas utama manajemen rumah sakit. Layanan rawat jalan merupakan pintu gerbang utama rumah sakit karena menjadi tempat pertama pasien berinteraksi dengan sistem pelayanan, melalui permasalahan yang diperoleh di lapangan sehingga peneliti merasa sangat penting untuk dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang ada hubungannya dengan kepuasan pada pasien yang rawat jalan di RSUD Kudungga.

METODE

Jenis pada penelitian yaitu kuantitatif dengan menggunakan pendekatannya adalah *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan RSUD Kudungga pada bulan Juni 2024. Populasinya merupakan pasien yang berobat dipoli umum RSUD Kudungga Sangatta dibulan Desember 2023 sebanyak 3373 orang, Berdasarkan rumus Slovin dengan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 358 responden. Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Kriteria inklusinya yakni 1) Bersedia menjadi responden 2) Usia 18-60 tahun (Kuesioner penelitian akan diberikan kepada keluarga pasien apabila pasien dalam kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner) 3) Dapat berkomunikasi dengan baik.

Variabel independen adalah pada penelitian ini adalah dimensi akses, dimensi proses penerimaan, dimensi waktu tunggu, dimensi lingkungan fisik, dimensi konsultasi dokter, dimensi informasi untuk pasien. Variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan. Instrumen yang digunakan yakni kuisisioner dengan skalanya adalah *likert* dari pernyataan jawaban sangat setuju (skor 5) sampai dengan tidak setuju (skor 1). Tiap kategori hasil ukur kuisisioner dilakukan klasifikasi yang memberikan nilai akurasi yang baik yaitu 80% dari hasil jawaban. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang telah diuji validitasnya pada penelitian sebelumnya

Analisa Bivariat

yaitu pada penelitian Putri Giovaningrum Tahun 2022.

Data dianalisa secara univariat, bivariat dengan *Spearman Rank* dan cross tabulasi dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Sebelum dilakukan penelitian terlebih dahulu mengajukan *Ethical Clearance* yang merupakan pernyataan tertulis setelah memenuhi persyaratan tertentu dari komisi etik penelitian. Pengajuan *Ethical Clearance* dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman dengan nomor 152/KEPK-FK/VII/2024.

HASIL

Analisa Univariat

Karakteristik Responden

Pada hasil jawaban kuisisioner dari demografi responden diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=358)

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	18-30 Tahun	89	24,9
	31- 40 Tahun	110	30,7
	41- 50 Tahun	94	26,3
	51- 60 Tahun	64	18,2
Jenis Kelamin	Laki-Laki	165	46,1
	Perempuan	193	53,9
Tingkat Pendidikan	S2	2	0,6
	S1	48	13,4
	DIII	1	0,3
	SMA	207	57,8
	SMP	45	12,6
	SD	43	12,0
	Tidak Tamat SD	12	3,4
Pekerjaan	Guru	1	0,3
	Honorar	1	0,3
	Mahasiswa	36	10,1
	Pelajar	1	0,3
	Petani	10	2,8
	PNS	10	2,8
	PPPK	36	10,1
	Stasta	2	0,6
	Wiraswasta	122	34,1
	Tidak Bekerja	139	38,8
Jaminan Kesehatan	Asuransi Lainnya	20	5,6
	Bayar Pribadi	21	5,9
	JKN Mandiri	106	29,6
	PBI	211	58,9
Total		358	100

Sumber : Data Primer (2024)

Pengujian dengan uji *Spearman Rank* dan diolah secara cross tabulasi diperoleh hasil bahwa seluruh variabel memiliki

signifikansi $< 0,05$ yang dapat lihat pada tabel 2 dibawah ini yaitu:

Tabel 2 Analisis Bivariat Variabel

Kategori	Kepuasan Pasien						P-Value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Dimensi Akses							
Kurang Terjangkau	66	35,3	121	64,7	187	100	0,0001
Terjangkau	10	5,9	161	94,1	171	100	
Dimensi Waktu Tunggu							
Tidak Sesuai Standar Pelayanan	41	40,6	60	59,4	101	100	0,0001
Sesuai standar pelayanan	35	13,6	222	86,4	257	100	
Dimensi Proses Penerimaan							
Kurang Baik	58	46,8	66	53,2	124	100	0.0001
Baik	18	7,7	216	92,3	234	100	
Dimensi Lingkungan Fisik							
Kurang Baik	67	6,5	212	75,9	279	100	0.015
Baik	9	11,4	70	88,6	79	100	
Dimensi konsultasi dokter							
Kurang Baik	29	60,4	19	39,6	48	100	0.0001
Baik	47	15,2	263	84,8	310	100	
Dimensi Informasi untuk Pasien							
Informasi Kurang Jelas	45	54,9	37	45,1	82	100	0.0001
Informasi Jelas	31	11,2	245	88,8	276	100	
Total	76	21,2	282	78,8	358	100	

Sumber: Data diolah (2024)

Analisa Multivariat

Pada pengujian multivariat menggunakan regresi linier berganda melalui beberapa tahapan diperoleh permodelan akhir yaitu seluruh variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien dikontrol oleh variabel *confounding* yaitu lingkungan fisik. Variabel paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah proses penerimaan

dengan OR tertinggi yaitu 5.24 (95% CI OR = 2.585-10.656) artinya proses penerimaan yang kurang baik dilakukan oleh petugas puskesmas kepada pasien akan beresiko menimbulkan ketidakpuasan kepada pasien sebesar 5,24 kali dibandingkan dengan proses penerimaan yang baik. Hasil tahap akhir berikut hasilnya di tabel 3:

Tabel 3 Analisis Regresi Logistik Berganda Tahap Akhir

Variabel	p-value	OR (95% CI)
Akses	0,001	4,27 (1,84-0,98)
Proses Penerimaan	0,0001	5,24 (2,58-10,65)
Waktu Tunggu	0,017	2,31 (1,16-4,60)
Konsultasi Dokter	0,009	3,07 (1,33-7,12)
Informasi untuk Pasien	0,0001	4,69 (2,35-9,35)
Lingkungan Fisik	0,114	0,46 (0,17-1,20)

Sumber : Data diolah (2024)

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Dimensi Akses (*Accessibility*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Perolehan hasil secara statistik menunjukkan ada hubungannya antara dimensi akses dengan kepuasannya pada pasien rawat jalan (0,0001). Secara tabulasi silang yang diperoleh dari hasil analisis kedua variabel dimensi akses dan kepuasan pasien menunjukkan sebagian besar responden menyatakan terjangkau dan puas yaitu 161 responden. Hal ini dikarenakan kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan seperti saat pasien datang tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan mulai dari datang sampai pulang serta kenyamanan dari kondisi bangunan sampai dengan pasien diobati dengan baik, sehingga meskipun akses jauh pasien tetap merasa puas. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosmanely[10], bahwa ada hubungan antara akses pelayanan terhadap kepuasan pasien (*p-value* 0,013).

Akses mengacu pada ketersediaan layanan kesehatan tanpa ada kesulitan untuk menjangkaunya yakni faktor dari geografis, kondisi sosial, ekonomi pasien, sisi budaya, organisasinya, ataupun bahasa. Akses secara geografisnya dievaluasi berdasarkan jenis dari transportasi yang digunakan, jarak tempuhnya, waktu saat perjalanan, dan hambatan secara fisik lainnya dalam memperoleh layanan kesehatan[11]. Akses yang terjangkau berkaitan dengan kemampuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang ekonomis bagi pengguna layanan. Akses mengenai sosial atau juga budayanya berhubungan dengan kemampuan dari layanan dapat memenuhi kenyamanan yang dirasakan pasien, jam operasional, dan waktu saat pasien menunggu. Akses bahasa berarti menyediakan layanan dalam menggunakan Bahasa dari lokal setempat yang dapat dipahami oleh pasien[12].

Lokasi dari RSUD Kudungga yang cukup jauh dari kota dan tidak dilewati oleh kendaraan umum menyebabkan pasien harus memiliki kendaraan sendiri atau menggunakan aplikasi *online* dan jika kondisi tidak memungkinkan untuk

duduk karena sakit dan datang bersama Keluarga maka harus mencarter angkutan umum atau mobil yang tentunya memerlukan biaya lebih banyak dari pada jika lokasi rumah sakit dilewati angkutan umum atau dekat rumah. Meskipun hasil penelitian menunjukkan sebagian besar adalah kurang terjangkau namun sebagian besar menyatakan tingkat kepuasan pasien dari dimensi akses dan keterjangkauan adalah puas disebabkan meskipun jauh akses jalan menuju RSUD baik dan lancar.

Hubungan Antara Dimensi Waktu Tunggu (*Waiting Time*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Analisis secara statistik diperoleh adanya hubungan antara dimensi waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan (0,0001). Adanya korelasi tersebut dikarenakan rata-rata jawaban dari kuesioner responden adalah sangat setuju dan setuju bahwa saat diperolehnya layanan dari Rumah Sakit mulai saat melakukan pendaftaran hingga masuk ke ruang poli untuk diperiksa selama ≤ 60 menit dari empat pilihan jawaban yang diberikan. Waktu tunggu pasien adalah salah satu faktor krusial yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan. Periode ini mencerminkan kualitas akan pelayanan yang disediakan, sesuai dengan kondisi dan harapan dari pasien serta merupakan salah satu komponen potensial menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada kualitas pelayanan publik[13]. Terdapat tiga hal yang cukup penting dalam mempengaruhi waktu tunggu dan kepuasan pasien: aksesibilitas fasilitas dan peralatan, sumber daya manusia, serta proses pendaftaran pasien. Waktu tunggu yang berkepanjangan dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien terhadap layanan medis, mengabaikan situasi ini dapat menurunkan tingkat kepuasannya dari pasien sebagai pengguna layanan kesehatan[14].

Senada dengan hasil dari penelitian Wijayanti[15], yang memperoleh *p-value* sebesar 0,005 yang dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lebih lama untuk menerima layanan dapat meningkatkan

risiko infeksi intranasal, mengingat pasien rawat jalan berada di ruang tunggu yang sama dengan individu yang memiliki sistem kekebalan tubuh lemah. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengelola rumah sakit dan penyedia layanan rawat jalan didorong untuk bertanggung jawab dalam penyediaan layanan medis serta memastikan ketepatan waktu guna menghindari waktu tunggu yang berlebihan bagi pasien.

Hubungan Antara Dimensi Proses Penerimaan (Admission Process) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Pada pengujian statistik diperoleh adanya hubungan signifikan antara proses penerimaan pasien di dengann kepuasan pasien (0,0001). Sejalan dengan Norsehan[16] dipenelitiannya yang mengindikasikan adanya hubungan antara penerimaan staf dan kepuasan pasien (0,000). Analisis silang antara proses penerimaan dan kepuasan peserta menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dengan proses penerimaan, sementara 216 sampel menyatakan tingkat kepuasan. Indikator utama dalam penilaian mutu dari suatu pelayanan fasilitas kesehatan adalah kepuasan dari pasiennya. Rumah sakit yang memberikan pelayanan prima dapat membuktikan bahwa layanan yang disediakan memiliki kualitas tinggi[17].

Masih adanya ketidakpuasan pada salah satu dimensi meskipun bukan dalam hal pengobatan namun dimulai dari saat diterima oleh petugas akan menjadi penilaian tersendiri bagi pasien terhadap upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan medis, kualitas pelayanan rumah sakit perlu ditingkatkan secara holistik, mengingat setiap indikator mutu saling terkait satu dengan lainnya. Disarankan terhadap petugas dibagian pendaftaran agar bekerja lebih cepat dan efisien untuk mengatasi keluhan pasien dan bagi manajemen rumah sakit dapat memberikan petugas tersebut dengan pelatihan terkait komunikasi efektif.

Hubungan Antara Dimensi Lingkungan Fisik (Physical Environment) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Hasil penelitian diperoleh ada hubungannya antara dimensi lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan (0,015). Sesuai dengan hasil dari penelitian oleh Muafa[18], bahwa adanya hubungan yang signifikan pada variabel lingkungan fisik dengan kepuasan pasien (0,000). Secara *cross tabulation* sebagian besar responden menyatakan lingkungan fisik kurang baik namun responden merasa puas yaitu ada 212 responden dan adanya responden yang kurang puas terhadap lingkungan disebabkan kondisi yang dirasakan saat pasien berobat saat itu menurutnya situasi ruangan tidak nyaman yang membuatnya merasa tidak puas.

Kepuasan merupakan hasil subjektifitas yang dirasakan oleh seseorang dimana mutu pelayanan kesehatan yang semakin tinggi yang ada disuatu fasilitas kesehatan, maka pasien yang merasakan manfaat dari pelayanan tersebut akan lebih puas. Namun, kepuasan pasien terutama bergantung pada penilaian subjektif terhadap kualitas layanan yang diberikan[19]. Keluhan terbanyak pada lingkungan fisik adalah ketersediaan kursi dikarenakan saat datang dari perjalanan yang cukup jauh untuk berobat menuju fasilitas kesehatan dan ternyata tidak dapat duduk dengan nyaman sedangkan kondisi pasien sedang sakit mungkin merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Diharapkan manajerial RS didorong untuk mengevaluasi kembali penggunaan kursi tunggu, karena hal ini sangat mengurangi kenyamanan pasien saat menunggu.

Hubungan Antara Dimensi Konsultasi Dokter (Physician Consultation) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan ada hubungannya antara dimensi konsultasi dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan (0,0001). Ketidakpuasan pasien saat konsultasi dokter adalah dimana pasien datang ingin diobati dan sembuh, keputusan pengobatan ada ditangan dokter, apabila dokter dirasakan tidak

memberikan penjelasan dengan baik terhadap penyakit yang dialami dan tidak melakukan tindak lanjut terhadap keluhan yang dialami sedangkan pasien sudah bolak balik melakukan pengobatan dengan keluhan sakit yang sama tentunya akan menyebabkan pasien merasa tidak puas meskipun dokter telah bersikap baik. Edukasi dokter terhadap penyakit pasien sangat penting agar dapat mengatasi penyakit pasien karena ketidakpatuhan minum obat dan ketidakpahaman pasien dalam mencegah kekambuhan penyakit akan menimbulkan penyakit tidak sembuh dan pasien merasa pengobatan yang diberikan kepadanya tidak sesuai dengan penyakit yang dirasakan sedangkan keterbatasan waktu dalam pelayanan menuntut dokter untuk tidak berlama lama dengan pasien karena keterkaitan dengan SPM Rumah Sakit yang salah satu indikatornya untuk waktu tunggu saat melayani pasien rawat jalan adalah kurang dari 60 menit.

Kualitas layanan bersifat multidimensi, setiap pasien menilai kualitas layanan dan status kesehatan berdasarkan pengalaman masing-masing. Ketersediaan dokter untuk meluangkan waktu yang cukup sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien. Pasien mungkin merasa tidak nyaman berinteraksi dengan dokter yang selalu sibuk, tampak bingung, dan enggan berkomunikasi[20]. Untuk memberikan perawatan medis yang berkualitas tinggi, komunikasi antara dokter, perawat, dan pasien sangat krusial; pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis berperan penting dalam menentukan mutu layanan yang diterima pasien. Rasa empati berkembang, dan informasi mengenai penyakit yang dialami serta langkah-langkah selanjutnya menjadi lebih jelas. Disarankan agar dokter dapat memberikan penjelasan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien, agar kondisi ini tidak menyebabkan waktu tunggu lama terhadap pasien lainnya maka dapat diatasi dengan percepatan dalam proses penerimaan dan dokter disiplin dengan tepat waktu sesuai dengan jam poli sehingga pelayanan dapat diberikan yang terbaik.

Hubungan Antara Dimensi Informasi untuk Pasien (*Information To Patient*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Hasil analisa diperoleh adanya hubungannya antara dimensi informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan (0,0001). Pada tabulasi silang mengenai dimensi informasi yang diterima dengan kepuasan yang dirasakan responden pada saat datang berobat adalah sebagian besar menunjukkan informasi jelas dan puas yaitu ada 245 responden. Selain itu diperoleh juga adanya hasil informasi yang jelas namun tidak puas dan informasi kurang jelas namun pasien merasa puas, hal ini disebabkan informasi yang dirasakan responden jelas dengan baik sehingga tidak merasakan kebingungan untuk berobat sesuai dengan poli tujuan untuk berobat namun adanya ketidakpuasan muncul karena masih adanya sikap petugas yang kurang merespon dengan baik saat ditanya oleh pasien begitu juga petugas apotik yang memberikan penjelasan kurang baik terhadap pasien.

Kepuasan pasien harus didukung oleh pelayanan yang unggul. Pasien yang puas cenderung membagikan pengalamannya kepada orang lain. Hal di penting akan kepekaan pegawai untuk menjamin kepuasan pasien. Sikap juga membentuk interaksi yang positif dengan pasien dan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka[21]. Informasi yang jelas saat pasien datang untuk berobat terutama saat pertama kali datang tentunya sangat membutuhkan arahan baik itu dari petugas saat menerima kedatangan pasien, prosedur yang harus dilakukan sebagai syarat pendaftaran sampai kepada ruangan tunggu tempat polinya untuk berobat, karena hal ini akan menimbulkan penilaian tersendiri bagi pasien untuk memilih fasilitas pelayanan yang baik menurut mereka. Disarankan ruang rawat jalan RSUD Kudungga bisa memberikan fasilitas informatif baik secara tulisan, maupun elektronik dan juga secara aplikasi yang bisa diakses masyarakat melalui website RSUD Kudungga.

Variabel yang Paling Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga

Analisa secara multivariat diperoleh bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai OR atau Exp (B) dan yang tertinggi adalah proses penerimaan yaitu 5,24. Dapat disimpulkan dengan proses penerimaan yang kurang baik dilakukan oleh petugas RSUD Kudungga kepada pasien akan beresiko menimbulkan ketidakpuasan kepada pasien sebesar 5,24 kali dibandingkan dengan proses penerimaan yang baik. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien adalah tingkat emosional yang dialami pasien berdasarkan hasil dari layanan kesehatan yang diberikan. Pasien tentunya akan lebih puas jika kinerja dari petugasnya secara keseluruhan diterimanya memenuhi atau melebihi dari harapannya[22].

Apabila seseorang merasa tidak puas, hal ini akan mengarah pada suatu keputusan, dan perasaan tidak puas tersebut akan berkurang seiring waktu. Jika mereka merasa puas, mereka cenderung untuk kembali di lain kesempatan atau membagikan pengalaman positif mereka kepada keluarga atau orang lain. Sebaliknya, mereka yang merasa tidak puas mungkin memilih untuk meninggalkan rumah sakit. Proses pelayanan yang dimulai dengan komunikasi yang efektif antar staf juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien[23]. Hal ini disebabkan oleh tanggung jawab staf dan pasien untuk saling berinteraksi dan mendukung; oleh karena itu, jika ada elemen yang tidak aktif, dampaknya mungkin tidak optimal [24]. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas penerimaan akan berdampak pada pelayanan kesehatan secara umum dan akhirnya akan bermuara kepada kualitas dari hidup dan kesejahteraan pada masyarakatnya[25]. Hal ini disarankan agar RSUD Kudungga dalam memberikan pelayanan sesuai SPM yang telah ditentukan namun tetap memperhatikan kebutuhan pasien seperti edukasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien, kedisiplinan dalam pelayanan dan komunikasi yang efektif karena sifat dari kepuasan adalah subjektif dimana

ketidakpuasan sesuai dengan kebutuhan masing-masing setiap pasien.

SIMPULAN

Ada hubungan antara dimensi akses, dimensi waktu tunggu, dimensi proses penerimaan, dimensi lingkungan fisik, dimensi konsultasi dokter, dimensi informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Kudungga. Pada variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan dari pasien rawat jalan adalah proses penerimaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Nikmat-Nya, serta mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, suami, dan anak-anak saya tercinta yang senantiasa mendukung saya dalam setiap keadaan. Kepada seluruh dosen pembimbing dan penguji yang telah memberikan arahan dan masukan demi perbaikan tesis ini saya ucapkan begitu banyak terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bajamal, D., Supriyantor, & Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*. Vol. 3 No. 1.
- [2] Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6 (2), 421-429
- [3] Romadhona, N., Muhandi, M., & Kesumah, N. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114-120
- [4] Abdulaziz Bajamal, D., Supriyantor, & Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*. Vol. 3 No. 1.

- [5] Sha Liu (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *National Library Of Medicine*. DOI: doi: 10.1177/00469580211007221
- [6] An-Jin Shie (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Public Health*. DOI: [10.3389/fpubh.2022.876266](https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266)
- [7] Anisah. A., Rohendi, A., & Rahim, A. H.(2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 9151-9164.
- [8] Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- [9] Barnett,M.L (2022). Trends in Outpatient Care for Medicare Beneficiaries and Implications for Primary Care, 2000–19. *Public Health*.2;174(12):1658–1665. doi: 10.7326/M21-1523
- [10] Rosmanely. (2023) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*. Vol. 6 No 3. P538-544.
- [11] Pohan. (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC Buku Kedokteran.
- [12] Esty. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kabupaten. Pelalawan Riau. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol. 9 No. Universitas Ubudiyah Indonesia.p675-684.
- [13] Neng Yetmir (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)* Volume 2 No. 5. p. 37-55.
- [14] Pienti Manalu (2024). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Jurnal Medika Kesehatan Baru*. Vol. 2 No. 1. <https://doi.org/10.70751/stikeskbdoloksanggul.v2i1.82>
- [15] Wijayanti. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *Aisyiyah Surakarta Journal Of Nursing*. Vol. 4 No. 1. P40-45.
- [16] Norsehan. (2023). Faktor-Faktor Sistem Admisi Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Yang Pertama Kali Dirawat Di RSUD X. *Journal Syntax Idea*. P-ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398 Vol, No. 11. P.1761-1778.
- [17] Primastuti. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*.Vol.2 No. 2.
- [18] Muafa. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol.13, No.2, p90–100.
- [19] Araujo. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. Vol. 2 No. 2. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39.
- [20] Tola. (2024). Analisis Pengaruh Kinerja Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rm Djoelham Binjai. *Jurnal Kesehatan dan Fisioterapi (Jurnal KeFis)*. e-ISSN : 2808 – 6171. Volume 4, Nomor 1, Januari 2024. P195-203.

- [21] Simandalahi T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*. Vol 5 No 2.
- [22] Handayani. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Journal Profesi*, Vol. 14, No 1.
- [23] Janina Kulińska (2022). The Impact of Effective Communication on Perceptions of Patient Safety-A Prospective Study in Selected Polish Hospitals. *Public Health. Public Health*. Jul 27;19(15):9174. doi: 10.3390/ijerph19159174.
- [24] Suwuh et al., (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*. 7(3), pp. 1–8.
- [25] Usman. (2016). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.