

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023

Analysis of Patient Satisfaction with Nursing Services at the Orthopedic and Traumatology Polyclinic Outpatient Unit 2023

Syiska Yuniarti¹, Arie Wahyudi², Gema Asiani³, Ali Harokan³

¹ Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang

Email : Syiska.muslyka@gmail.com

Submisi: 25 Juni 2023 ; Penerimaan 15 Agustus 2023; Publikasi 30 Agustus 2023

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang *komprehensif* berupa penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (WHO,2010). Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross, Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner dan data sekunder Populasi penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan antara bulan Januari - Maret tahun 2023 di RSUD Dr. H. Mohammad Rabain. Jumlah sampel yang didapat dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 85 responden di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi RSUD Dr. H.MohamadRabain. Hasil penelitian menunjukkan bahwariabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana prasarana dan kenyamanan merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pasien. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel kenyamanan adalah 17,462 dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Disarankan kepada RSUD Dr.H.MohamadRabain untuk meningkatkan bidang pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu indikator bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), kenyamanan dan sarana prasarana sehingga jika indikator tersebut diberikan baik

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan, Rumah sakit

ABSTRACT

Hospital services are an integral part of a social and health organization with the function of providing comprehensive comprehensive services in the form of disease healing (curative) and disease prevention (preventive) to the community (WHO, 2010). The design of this study was descriptive analytic with a cross approach. Primary data collection was carried out through questionnaires and secondary data. The population of this study was the average number of outpatient visits between January - March 2023 at RSUD Dr. H. Mohammad Rabain. The number of samples obtained from the results of sample calculations using the Slovin formula obtained as many as 85 respondents in the Outpatient Unit of the Orthopedic and Traumatology Polyclinic at RSUD Dr. H.Mohamad Rabain. The results showed that the variables significantly related to patient satisfaction were direct/tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, empathy, infrastructure and comfort. a very important variable with patient satisfaction. The results of the analysis showed that the Odds Ratio (OR) of the comfort variable was 17.462 and a p value of $0.000 < \alpha 0.05$ was obtained. This indicated that there was a significant relationship between comfort and patient satisfaction at the Orthopedic and Traumatology Polyclinic Outpatient Unit at Dr. H.

Mohamad Rabain, Muara Enim Regency in 2023. It is recommended to RSUD Dr. H. Mohamad Rabain to improve the field of health services related to patient satisfaction, namely indicators of direct evidence/tangible, reliability, responsiveness, assurance (assurance), empathy (emphaty), convenience and infrastructure so that if the indicators are given well.

Keywords : Patient satisfaction, Health services, Hospitals

PENDAULUAN

Pelayanan rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang *komprehensif* berupa penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (WHO, 2010)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit bahwa rumah sakit berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit melalui tata kelola mutu rumah sakit yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, Rawat Jalan dan Gawat Darurat. (Kepmenkes, 2020)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur berdasarkan 9 indikator sesuai menggunakan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Publik. Nilai IKM RSUD dr. H. Mohamad Rabain di Unit Rawat Jalan pada tahun 2018 (74,84), tahun 2019 (84,62), tahun 2020 (78,97), tahun 2021 (77,64), dan tahun 2022 (88,32) dengan katagori Sangat Baik.

RSUD Dr. H. Mohamad Rabain menjadi rumah sakit rujukan regional dan rumah sakit tipe B dengan layanan spesialis dan sub spesialisasi sebagai pusat rujukan untuk rumah sakit lain, salah satunya adalah

belum ada Spesialis Orthopedi dan Traumatologi. Kunjungan pasien ke Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di tahun 2018 (442), 2019 (3415), 2020 (3232), 2021 (4801), dan 2022 (5522). Setiap bulan terjadi peningkatan kunjungan pasien sebanyak 544 orang, jumlah pengunjung dari 40 kuota pasien meningkat menjadi 60 kuota pasien per hari. Penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica, tahun 2022 Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang menunjukkan hasil Kepuasan (58,9%). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syafitri Irmadiana, tahun 2019 hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli spesialis orthopedi di rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru menunjukkan bahwa Hasil analisis univariat 96,1% merasa puas dengan kualitas pelayanan.

Dengan Jumlah tenaga medis yang ada 1 orang Dokter Spesialis Orthopedi dan Traumatologi dan 2 orang perawat dimana harus melayani pelayanan rawat jalan, rawat inap, konsultan dan operasi. Pelayanan yang diberikan sesuai indikator standar pelayanan minimal RSUD dr. H. Mohammad Rabain sesuai standar waktu layanan dokter dalam memeriksa pasien lamanya 15 menit perorang pasien, sehingga disesuaikan dengan jam kerja dan layanan poli serta kemampuan kapasitas pemberian layanan menjadi belum maksimal, pembatasan kuota pasien, ruang tunggu serta kenyamanan pasien sehingga masih ada keluhan dari pengunjung/pasien terhadap pelayanan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi yang

diteruskan melalui pengaduan, kotak saran dan website RSUD dr. H. Mohammad Rabain (Instalasi Humas RSUD Dr. H. Mohammad Rabain).

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, bahwa saat ini masih terdapat keluhan pasien di Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi. Belum ada hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD dr. H. Mohammad Rabain, Sehingga peneliti tertarik ingin melakukan penelitian ini yang berjudul “ Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim” Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional merupakan rancangan penelitian yang menganalisis hubungan antara faktor sebab akibat dengan menggunakan pendekatan observasi atau pengumpulan data dalam satu waktu atau pengumpulan

data secara bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner dan data sekunder diperoleh dari Bidang Bina Program Dr. H. Mohamad Rabain. Populasi penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan antara bulan Januari - Maret tahun 2023 di RSUD Dr.H. Mohammad Rabain yaitu 1.633 kunjungan. Jumlah populasi berdasarkan rata-rata kunjungan per bulan adalah 544 orang. Jumlah sampel yang didapat dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 85 responden di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi RSUD Dr. H. Mohamad Rabain.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan dua variabel, adapun variabel independennya yaitu bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana prasarana dan kenyamanan dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 1.

Hubungan Bukti Langsung/Berwujud (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik		n	%		
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang baik	32	97,0	1	3,0	33	100	0,000	29,630 (3,764-233,255)
2	Baik	27	51,9	25	48,1	52	100		
	Jumlah	59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 1. didapatkan hasil analisis hubungan antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten

Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 32 (97,0%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (3,0%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang

baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad

Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 29,630 artinya bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang kurang baik peluang 30 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang baik.

Tabel 2.
Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik		N	%		
		n	%	n	%				
1	Kurang baik	37	97,4	1	2,6	38	100	0,000	42,045 (5,320-332,290)
2	Baik	22	46,8	25	53,2	47	100		
Jumlah		59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan table 2. hasil analisis hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 37 (97,4%) keandalan (*reliability*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (2,6%) keandalan (*reliability*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga

untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 42,045 artinya keandalan (*reliability*) yang kurang baik peluang 42 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan keandalan (*reliability*) yang baik.

Tabel 3.
Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik		N	%		
		n	%	n	%				
1	Kurang Baik	35	94,6	2	5,4	37	100	0,000	17,500 (3,777-81,075)
2	Baik	24	50,0	24	50,0	48	100		
Jumlah		59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 3. hasil analisis hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 35 (94,6%) daya tanggap (*responsiveness*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 2 (5,4%) daya tanggap (*responsiveness*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5

sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 17,500 artinya daya tanggap (*responsiveness*) yang kurang baik peluang 18 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan daya tanggap (*responsiveness*) yang baik.

Tabel 4.
Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik					
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang Baik	38	97,4	1	2,6	39	100	0,000	45,238 (5,716-358,005)
2	Baik	21	45,7	25	54,3	46	100		
	Jumlah	59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 4. hasil analisis hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 38 (97,4%) jaminan (*assurance*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (2,6%) jaminan (*assurance*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5

sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 45,238 artinya jaminan (*assurance*) yang kurang baik peluang 45 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan jaminan (*assurance*) yang baik.

Tabel 5.
Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Pasien		Total	<i>p value</i>	OR (95% CI)
		Kurang	Baik			

		Baik						p value	OR (95% CI)
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang Baik	37	97,4	1	2,6	38	100	0,000	42,045 (5,320-332,290)
2	Baik	22	46,8	25	53,2	47	100		
Jumlah		59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 5. hasil analisis hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 37 (97,4%) empati (*emphaty*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (2,6%) empati (*emphaty*) yang kurang baik dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk

menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 42,045 artinya empati (*emphaty*) yang kurang baik berpotensi 42 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan empati (*emphaty*) yang baik.

Tabel 6.
Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Sarana Prasarana	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (95% CI)	
		Kurang Baik		Baik					
		n	%	n	%				n
1	Kurang Lengkap	31	96,9	1	3,1	32	100	0,000	27,679 (3,517-217,831)
2	Lengkap	28	52,8	25	47,2	53	100		
Jumlah		59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 6. hasil analisis hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 31 (96,9%) sarana prasarana yang kurang lengkap dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (3,1%) sarana prasarana yang kurang lengkap dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk

menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 27,679 artinya sarana prasarana yang kurang lengkap berpotensi 28 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan sarana prasarana yang lengkap.

Tabel 7.
Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023

No	Kenyamanan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p</i> value	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik					
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang Nyaman	39	97,5	1	2,5	40	100	0,000	48,750 (6,150-386,409)
2	Nyaman	20	44,4	25	55,6	45	100		
	Jumlah	59	69,4	26	30,6	85	100		

Berdasarkan tabel 7. hasil analisis hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim diperoleh bahwa ada sebanyak 39 (97,5%) kenyamanan yang kurang nyaman dengan kepuasan pasien yang kurang baik, sedangkan 1 (2,5%) kenyamanan yang kurang nyaman dengan kepuasan pasien yang baik. Hasil uji *Chi Square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Langsung/Berwujud (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heru Nurcahyo, Marchaban dan Sumarni (2015) tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan

digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 48,750 artinya kenyamanan yang kurang nyaman akan bepeluang 49 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan kenyamanan yang nyaman.

Nasional Terhadap Kepuasan Pasien” hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan nilai uji t yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah variabel *Tangibles* (bukti fisik) dengan nilai uji t signifikansi variabel bukti langsung sebesar $0,01 < 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa penampilan petugas sudah rapi dan bersih, beberapa pasien mengeluhkan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, namun cukup mudah dalam proses pelayanan, petugas jua sudah disiplin dalam melakukan pelayanan hanya saja beberapa

pasien mengeluhkan belum tersedianya alat bantu dalam pelayanan (kursi roda, brankar, kursi tunggu).

Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica (2022) tentang “Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang tahun 2022” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan (*reliability*) ($p=0,027$; $OR=2,303$) terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan pada pasien kebidanan rawat jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas sudah sesuai, beberapa pasien berpendapat kurang dalam kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta kurangnya keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Yuliani, dkk (2020) tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Anindhika, Tahun 2020” hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan klien adalah dimensi *responsiveness* ($pvalue=0,000$). Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica (2022) tentang “Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang tahun 2022” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) ($p=0,000$; $OR=4,770$) terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan pada pasien kebidanan rawat jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa pasien masih berpendapat kurangnya merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, namun petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat serta dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, ada yang berpendapat bahwa keluhan pelanggan masih kurangnya direspon oleh petugas.

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novagita Tangdilambi (2019 tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar tahun 2019” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan jaminan ($P=0,000$) terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica (2022) tentang “Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang tahun 2022” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan jaminan (*assurance*) ($p=0,045$; $OR=1,888$) terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan pada pasien kebidanan rawat jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa pasien masih berpendapat petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan.

Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Yuliani, dkk (2020) tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Perawat di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Anindhika, Tahun 2020” hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan klien adalah dimensi *emphaty* ($pvalue=0,000$). Hasil penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Nefia Olfionica (2022) tentang “Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang tahun 2022” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan empati (*emphaty*) ($p=0,000$; $OR=8,737$) terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan pada pasien kebidanan rawat jalan di RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa petugas tidak mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sripina Ulandari dan Sunarsih Yudawati (2019) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien” hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, sarana prasarana dan lingkungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas (p value $0,034 < 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa kurang tersedianya jaringan wifi/internet yang diberikan dan kurang tersedianya fasilitas kamar mandi. Sehingga ketika sarana prasarana yang diberikan baik, pasien cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka Ha diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elitha M.

Utari (2016) tentang “Hubungan Kenyamanan dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien BPJS Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan= $0,000$ ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS ruang rawat penyakit dalam RSUD dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruangan pemeriksaan sudah cukup baik, sudah terdapat ventilasi udara dan sirkulasi udara. Kesegaran, kesejukan dan kenyamanan ruangan sudah cukup baik.

Pengaruh Dominan yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Dari analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana prasarana dan kenyamanan merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pasien. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel kenyamanan adalah 17,462 artinya kenyamanan yang kurang nyaman mempunyai peluang tidak puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 17 kali dibandingkan kenyamanan yang nyaman. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah kenyamanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elitha M. Utari (2016) tentang “Hubungan Kenyamanan dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien BPJS Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan=0,000 ($p < 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS ruang rawat penyakit dalam RSUD dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruangan pemeriksaan sudah cukup baik, sudah terdapat ventilasi udara dan sirkulasi udara. Kesegaran, kesejukan dan kenyamanan ruangan sudah cukup baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari 85 responden dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

Ada hubungan antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi RSUD Dr. H. Mohamad Rabain tahun 2023 (p value 0,000). Ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan (p value 0,000). Ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan (p value 0,000). Ada hubungan antara jaminan (*assurance*) (p value 0,000). Ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan (p value 0,000). Ada hubungan antara sarana prasarana (p value 0,000). Ada hubungan antara kenyamanan dengan (p value 0,000) dan Variabel yang paling dominan yang

berhubungan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi RSUD Dr.H.Mohamad Rabain adalah kenyamanan ($p= 0,010$; $OR= 17,362$).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti, bagi RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Diharapkan kepada RSUD Dr.H.Mohamad Rabain untuk meningkatkan bidang pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu indikator bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), kenyamanan dan sarana prasarana sehingga jika indikator tersebut diberikan baik.

REFERENSI

Elitha, M.U. 2015. *Hubungan Kenyamanan Dan Kompetensi Tenaga Medis Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*, Jurnal Medika Malahayati. Vol 3, No 3, Juli 2016 : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/medika/article/download/2021/1275>

Fadillah, N. . (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Di BTKLPP Kelas I Palembang. Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP), 5(2), 342–345. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.672>

Faigayanti, A., Suryani, L., & Rawalilah, H. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Bagian Rawat Jalan dengan Metode HOT -Fit. Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP), 5(2),

245–253.

<https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.662>

Hakim, L., Zaman, C. ., & Wahyudi, A. . (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 254–259. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.663>

Hardiansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Gava Medika.

Heru, N., Marchaban, M., Sumarni S.2020.*Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien*. *Jurnal Manajemen*,Vol 5 No. 2. <https://doi.org/10.22146/jmpf.135>

Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13- 22.

Kemenkes RI, 2010 tentang Buku Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana RS Kelas B

Kepmenkes Nomor 66/Menkes/11/1987. tentang definisi Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan

Nefia, O.2022. *Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang*

Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan (III)*. Rineka Cipta

Novagita, T. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar*

Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.

Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).

RSUDDr.H.MohamadRabain.(2022).*PROFI LRSUDDr.H.MOHAMAD RABAINTAHUN2022*. Muara Enim.

Suci Prihatin, P., Wahyudi, A., & Heriziana, H. (2022). Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Peserta BPJS di Puskesmas Sukaraya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 281–287. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.667>

Suciati,G.2022.*AnalisisKepuasanPasienTerhadapPelayananKeperawatandiRuangRawatInapRumahSakitUmumDaerahDr.H.MohamadRabainKabupatenMuaraEnimTahun2022*