

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD CUT MEUTIA KABUPATEN ACEH UTARA

Muhammad Bayhaqi Delimunte^{1*}, Linur Steffi Harkensia³, Raudhatinur³, Akmal Fauzi⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains, Universitas Bumi Persada

*Correspondence: boiboihagi32@gmail.com

ABSTRAK:

Kepuasan pasien muncul dari hasil pengalaman di waktu yang telah lalu, di mana ketika pasien mengunjungi sebuah puskesmas kemudian merasakan pelayanan oleh puskesmas. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah 150 responden yang berobat di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.. penelitian ini dilaksanakan pada 20 s/d 28 Juli dengan sampel sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, berdasarkan hasil uji *statistik chi square*. Hasil penelitian bahwa hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,011, ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,003, ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,003, ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,001, ada hubungan hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,020, yang berarti kelima faktor tersebut mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT:

Patient satisfaction arises from past experiences, such as when patients visit a community health center (puskesmas) and perceive the quality of services provided. This study aims to determine the factors influencing the quality of nursing services on outpatient satisfaction at RSUD Cut Meutia Community Health Center, Lhokseumawe City, in 2022. This research employed an analytical design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 150 patients seeking treatment at RSUD Cut Meutia Community Health Center, while the sample included 60 respondents selected using an accidental sampling technique. The research was conducted from July 20 to July 28, 2022. Data analysis used the Chi-Square test. The results showed a significant relationship between tangible evidence and patient satisfaction ($p = 0.011$), reliability and patient satisfaction ($p = 0.003$), responsiveness and patient satisfaction ($p = 0.003$), assurance and patient satisfaction ($p = 0.001$), and empathy and patient satisfaction ($p = 0.020$). These findings indicate that all five factors have a significant relationship with patient satisfaction.

Keywords: Quality, Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Akbar dkk., 2020). Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Hatmoko, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (Wahyuni, 2020).

Terdapat kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau dari faktor

internal yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Librianty, 2017)

Selain itu adanya keluhan pasien yang datang berobat mengatakan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan petugas yang terkait dengan pelayanan pada bagian pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan apotek dan fasilitas lingkungan Puskesmas (Librianty, 2017).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal (Rasmun, Ngula & Setiadi, 2019)

Kinerja dan *service quality* yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan. *Service quality* merupakan konsep dari suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan (Matondang, Madjid & Chotimah, 2019). Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dilihat dari aspek pelayanan kesehatan yaitu Pemahaman, *Empathy* (Sikap Peduli), Biaya (*Cost*), Penampilan fisik (*Tangibility*), Jaminan Keamanan

(*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*) (Rasmun, Ngula & Setiadi, 2019). Ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Matondang, Madjid & Chotimah, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Librianty (2017) berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Faridah, Afyanti dan Basri (2020), berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang merasa kualitas pelayanan kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik atau ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harum dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai secara statistik dengan uji *Chi-Square* yaitu *p-value* = 0,009. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Jaminan dari perawat disini dapat diwujudkan dengantingkah lakuyang baikolehperawatdengan cara selalu menyapa pasien, selalu bersikap

ramah tamah dan sopan dalam memberikan layanan

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara jumlah pasien yang berobat pada dari bulan Januari sampai Mei jumlah pasien yang berkunjung sebanyak 3.511. berdasarkan hasil wawancara dengan 10 responden (100%), 3 responden (30%) mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan puskesmas dikarenakan proses nya saat berobat yang sangat lambat, 4 responden (30%) mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan puskesmas karena fasilitasnya kurang lengkap dan waktu tunggu yang sangat lama saat berobat, 2 responden (20%) mengatakan bahwa kurang puas dengan pelayanan puskesmas karena harus menunggu berjam-jam dan ketersediaan kursi untuk pasien menunggu tidak mencukupi, 1 responden (10%) puas dengan pelayanan puskesmas.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara .

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *analitik* yaitu penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen) dengan pendekatan *Cross Sectional* dimana penelitian ini dilakukan dalam waktu bersamaan (Masturoh & Anggita, 2018). Pada penelitian ini peneliti ingin melihat faktor faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah 150 responden yang berobat di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan 60 sampel.

Penelitian ini menggunakan metode Analisis univariat dan bivariat dilakukan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan uji statistik *chi square*.

HASIL PENELITIAN

a. Hasil Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Langsung

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	32	53,3
2	Kurang Baik	28	46,7
Total		60	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi bukti langsung sebagian besar berada pada kategori baik (53,3%) 32 responden, dan kategori kurang baik (46,7%) 28 responden.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	29	48,3
2	Kurang Baik	31	51,7
Total		60	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kehandalan sebagian besar berada pada kategori kurang baik (51,7%) 31 responden, dan kategori kurang baik (48,3%) 29 responden.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Daya Tanggap

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	38	63,3
2	Kurang Baik	22	36,7
Total		60	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi daya tanggap sebagian besar berada pada kategori baik (63,3%) 38 responden, dan kategori kurang baik (36,7%) 22 responden.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	27	45
2	Kurang Baik	33	55
Total		60	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi jaminan sebagian besar berada pada kategori kurang baik (55%) 33 responden, dan kategori kurang baik (45%) 27 responden.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	31	51,7
2	Kurang Baik	29	48,3
Total		60	100

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi empati sebagian besar berada pada kategori baik (51,7%) 31 responden,

dan kategori kurang baik (48,3%) 29 responden.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Bukti Langsung	f	%
1	Baik	34	56,7
2	Kurang Baik	26	43,3
Total		60	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori baik (56,7%) 34 responden, dan kategori kurang baik (43,3%) 26 responden.

b. Hasil Uji Bivariat

Tabel 7
Hubungan Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien

No	Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
		Puas		Kurang Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	28	82,4	6	17,6	34	100	0,000
2	Kurang Baik	11	23,1	20	76,9	26	100	
	Jumlah	34	56,7	26	43,3	60	100	

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,000 < 0,05, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Tabel 8
Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

No	Bukti Langsun g	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
		Puas		Kurang Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	23	67,6	11	32,4	34	100	0,044
2	Kurang Baik	11	42,3	15	57,7	26	100	
	Jumlah	34	56,7	26	43,3	60	100	

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,044 < 0,05, yang

berarti terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Tabel 9
Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

No	Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
		Puas		Kurang Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	23	67,6	11	32,4	34	100	0,044
2	Kurang Baik	11	42,3	15	57,7	26	100	
Jumlah		34	56,7	26	43,3	60	100	

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,044 < 0,05, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan jaminan dengan kepuasan pasien.

Tabel 10
Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien

No	Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
		Puas		Kurang Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	22	71,0	9	29,0	31	100	0,020
2	Kurang Baik	12	41,4	17	58,6	29	100	
Jumlah		34	56,7	26	43,3	60	100	

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,044 < 0,05, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan empati dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,000 < 0,05, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan

bukti langsung dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Harun dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yaitu $p\text{-value} = 0,0005$, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara wujud fisik dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger dkk (2021), berdasarkan hasil uji Chi-square dengan $\alpha\text{-value} = 0,000$ ($\alpha\text{-value} < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik (tangibles) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X.

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga). pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan (Iman dan Suryani, 2017).

Kepuasan pasien muncul dari hasil pengalaman di waktu yang telah lalu, di mana ketika pasien mengunjungi sebuah puskesmas kemudian merasakan pelayanan oleh puskesmas. kepuasan pasien adalah tingkat perasaan individu yang muncul

setelah melakukan perbandingan kinerja yang dirasakan pasien dengan harapan yang diinginkan oleh ketika akan berobat (Ulfah, 2019).

Menurut asumsi peneliti hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan bukti langsung dengan kepuasan pasien. Pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan sedangkan kepuasan pasien muncul dari hasil pengamatan di waktu yang telah dilalui.

Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan keandalan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Harun dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yaitu $p\text{-value} = 0,023$. ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger dkk (2021), berdasarkan hasil uji Chi-square dengan $\alpha\text{-value} = 0,000$ ($\alpha\text{-value} < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keandalan (reliability) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X.

Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Iman dan Suryani, 2017).

Kepuasan pasien merupakan suatu perbandingan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan yang di dapatkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan pasien didefinisikan perasaan dari seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Ada dua dimensi kepuasan pasien yaitu kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik persepsi, hubungan dokter pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan, dan keamanan tindakan. Kepuasan yang mengacu kepada semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan (Meruntu, Wowor & Rumayar, 2020) Menurut asumsi peneliti, ada hubungan kehandalan dengan

kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan kehandalan dengan kepuasan pasien. pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan akan membuat kepuasan pasien semakin meningkat, sehingga pasien tidak punya keluhan apapun.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Harun dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yaitu *p- value* = 0,018, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger dkk. (2021), berdasarkan hasil Chi-square dengan χ^2 value = 0,007 (χ^2 value $< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X.

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya

untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon (Iman dan Suryani, 2017).

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan maka pasien puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien sangat puas, kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan— harapan yang ada diri pasien terpenuhi (Lestari, Rizany & Setiawan, 2021).

Menurut asumsi peneliti ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value}$ $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan kepuasan pasien. Kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan sehingga membuat pasien puas akan pelayanan yang diterima.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value}$ $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan jaminan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Harun dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yaitu $p\text{-value} = 0,009$, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kasenger dkk. (2021), berdasarkan hasil uji Chi-square dengan $\chi^2\text{ value} = 0,001$ ($\chi^2\text{ value} < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X Jaminan (Assurance), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

Dimensi ini memberikan akibat atau dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material/ uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan (Iman dan Suryani, 2017). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai

akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016)

Menurut asumsi peneliti ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan jaminan dengan kepuasan pasien. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan, pelayanan yang baik akan membuat pasien semakin puas.

Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan empati dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Harun dan Wijayantono (2019), berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square yaitu p -value = 0,005, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger dkk. (2021), berdasarkan hasil uji Chi-square dengan p value = 0,002 (p value $< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati (empathy) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X.

Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Iman dan Suryani, 2017).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal (Rasmun, Ngula & Setiadi, 2019)

Menurut asumsi peneliti ada hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai p value $0,044 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan empati dengan kepuasan pasien. Rasa kepedulian yang tinggi akan membuat pasien puas.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Cut Meutia Kabupaten

Aceh Utara , hasil penelitian adalah sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,000 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan bukti langsung dengan kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan kehandalan dengan kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan kepuasan pasien.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan jaminan dengan kepuasan pasien.

5. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden (100%) di Puskesmas Bandar Sakti Kota Lhokseumawe dapat diketahui bahwa hubungan hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,044 < 0,05$, yang bearti terdapat hubungan yang signifikan empati dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S.R., Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Pena Medika*, 10(2). 8–14.
- Asmuji. (2012). Manajemen Keperawatan Konsep Dan Aplikasi.
- Hatmoko. (2016). *Pedoman Kerja Puskesmas*. Samarinda: Staf Pengajar Ikmm Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Iman Dan Suryani. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I Uality Assurance. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kusumasitta Dan Trisakti. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*. Volume 7. No 1.
- Librianty. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

- Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 1, Nomor 2.
- Mandatong, Madjid & Chotimah. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 2 No. 4.
- Maila. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi, Dan *Response Time* Di Puskesmas. Strada Press : Jawa Timur.
- Masturoh & Anggita. (2018). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Selemba Medika: Jakarta Selatan.
- Nuridin & Hartati. (2019). *Buku Metodelogi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Rasmun, Ngula & Setiadi. (2019). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim.
- Siyanto, Sodik. (2015). *Dasar metodelogi penelitian*. Literasi Media Publishing. Yogyakarta.
- Ulfah. (2019). Brand Equity Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. Wineka Media: Malang.
- Wahyuni. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rsu Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. Jurnal Rekam Medic. Vol. 3, No. 1,