



## Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan

Halaman Jurnal : <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JRIK>

Halaman UTAMA: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php>



# Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021

**Miftahul Jannah**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe

e-mail: [mjannah214@gmail.com](mailto:mjannah214@gmail.com)

### Abstrak

Upaya kesehatan diselenggarakan dengan menitik-beratkan kepada masyarakat luas guna mencapai derajat Kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang berobat berkaitan dengan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan juga hasil layanan di puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan rancangan uji *cross sectional study* dengan jumlah sampel 33 orang yang ditentukan melalui *sampling jenuh* dengan melakukan wawancara yang menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti menunjukkan adanya hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien di puskesmas Delitua yaitu kenyamanan  $p(0,009) < \alpha(0,05)$ , pelayanan petugas  $p(0,023) < \alpha(0,05)$ , prosedur pelayanan  $p(0,015) < \alpha(0,05)$  dan hasil layanan  $p(0,023) < \alpha(0,05)$ , Pihak puskesmas harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanan kesehatan yang meliputi kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan hasil layanan, agar memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas Delitua.

**Kata Kunci:** Kualitas, Kepuasan pasien

### Abstract

*Health efforts are carried out with an emphasis on the wider community in order to achieve optimal levels of health, without neglecting the quality of service to individuals. This study aims to determine the level of satisfaction felt by patients who come for treatment regarding comfort, staff service, service procedures and also service results at the Delitua Community Health Center, Deli Serdang Regency. This research used a cross sectional study test design with a sample size of 33 people determined through saturated sampling by conducting interviews using a questionnaire. The results of the study showed that all the variables studied showed a significant relationship with patient satisfaction at the Delitua health center, namely comfort  $p(0.009) < \alpha(0.05)$ , staff service  $p(0.023) < \alpha(0.05)$ , service procedures  $p(0.015) < \alpha(0.05)$  and service results  $p(0.023) < \alpha(0.05)$ , the community health center must further improve the quality of health services which include comfort, staff service, service procedures and service results, in order to provide satisfaction for patients who use them. health services at the Delitua community health center.*

**Keywords:** *Quality, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja atau hasil yang di rasakan. Pada umumnya harapan pelanggan atau pasien merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan atau pasien tentang apa yang di terimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa (Kotler,2008). Kepuasan pelanggan juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna

jasa menerima pelayanan. Dalam hal ini salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Kualitas jasa dapat digambarkan lewat lima dimensi penentu kualitas. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh kualitas barang, harga, nilai produk, faktor-faktor yang bersifat pribadi dan hal-hal lainnya yang bersifat sementara.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien. atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2012). Menurut Muninjaya (2004), puskesmas merupakan unit teknis pelayanan dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diskritif Miranty, 2013 Distribusi responden yang merasa cukup nyaman dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Rantepa berdasarkan tingkat kenyamanan adalah sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang nyaman yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Diketahui bahwa responden yang merasa cukup puas dengan dengan pelayanan petugas di Puskesmas antepo yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan pelayanan petugas yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Kemudian responden yang merasa cukup pass dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Rantepao yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan prosedur layanan yaitu sebanyak 2 orang (2,6%).

Responden yang merasa cukup puas dengan hasil pelayanan di Puskesmas Rantepao yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan hasil layanan yaitu sebanyak 2 orang (2.6%). Dan responden yang merasa puas dengan keseluruhan pelayanan di Puskesmas Rantepao, yaitu sebanyak 77 orang (98,7%) diantaranya mengaku puas dengan pelayanan di Puskesmas Rantepao, sedangkan 1 responden lainnya (1,3%) menyatakan tidak puas atau merasa belum puas dengan pelayanan di puskesmas Rantepao, Kabupaten Toraja Utara. Berdasarkan data pasien rawat jalan di puskesmas delitua rata-rata dalam satu bulan mencapai kurang lebih sekitar 900-1000 orang, dan pasien dalam satu hari lebih kurang sekitar 30-33 orang.

Berdasarkan hasil survei awal yang di lakukan di puskesmas delitua dengan melakukan wawancara kepada pasien kebanyakan mengatakan kurang pas, dan mereka juga mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas delitua. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan di nyatakan melalui hal-hal sebagai berikut yaitu, komunikasi dari muha kemulut, betuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.(Sutrisnegarn, 2013). Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas antara lain yaitu, hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien, hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien, hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien, hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien: (Miranty, 2013).

Hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p=0,026 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p=0,026 < \alpha (0,05)$ , Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antars pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja.

Hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p=0,026 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Hubungan hasil laayanan dengan kepuasan pasien Hasil perhhitungan ststistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p=0,038 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan adanya beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan, peneliti juga menduga adanya beberapa faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Delitua. Dimana kepuasan pasien merupakan bagian yang integral dan meyeluruh dari kegiatan jamina mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Berdasarkan uraian diatas maka

penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas Delitua.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang bersifat analitik korelasi yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Delitua tahun 2021. Lokasi penelitian ini direncanakan di Puskesmas Delitua Kecamatan Delitua Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan ke Puskesmas Delitua tahun 2021 yaitu berjumlah 33 per hari.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling Jenuh yaitu tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel yaitu, pasien rawat jalan di Puskesmas Delitua tahun 2023, dengan kriteria sebagai berikut:

### **1. Kriteria Inklusi**

- a. Responden berobat jalan kepuskesmas delitua tahun 2023.
- b. Responden berusia (>15 tahun)
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik.
- d. Bersedia menjadi subjek penelitian dan mengikuti prosedur penelitian
- e. sampai dengan tahap akhir.

### **2. Kriteria Eksklusi**

- a. Responden berusia (<15 tahun)
- b. Responden yang tidak bersedia untuk dijadikan subjek penelitian.

Metode pengumpulan data dengan menggunakan Data primer diperoleh dari responden dengan membagikan kuesioner yang diisi oleh responden dan kemudian mengolah kuesioner yang telah diisi tersebut dan Data skunder yaitu data yang diperoleh dari puskesmas yang bisa mendukung penelitian.

Pengukuran variabel bebas (*independent variabel*) pada penelitian ini diukur melalui apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan pasien rawat jalan di puskesmas delitua, faktor-faktor yang berhubungan antara lain kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur layanan, dan hasil layanan, untuk mengetahui tentang kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur layanan, dan hasil layanan, kemudian responden diberi 1 pertanyaan dan 2 pilihan jawaban yaitu "ya" dan "tidak".

Bila jawaban ya diberi nilai 2 (dua) dan apabila jawaban tidak diberi nilai 1 (satu). Pengukuran variabel terikat (*variabel dependent*) di ukur melalui faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, kemudian responden diberi pertanyaan tentang kepuasan 1 pertanyaan dan 2 pilihan jawaban yaitu "puas" dan tidak Puas

Instrumen yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang bertujuan mempermudah peneliti memperoleh hasil yg lebih baik sehingga lebih mudah diolah. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik utama untuk mengumpulkan data kepuasan pasien rawat jalan tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Delitua dengan memberikan pernyataan kepada responden sebanyak 25 item yang menggunakan skala *guttman*, untuk masing-masing subvariabel yakni: 5 item untuk kenyamanan, 5 item untuk pelayanan petugas, 5 item untuk prosedur pelayanan, 5 item untuk hasil layanan dan 5 item pernyataan untuk kepuasan.

Kuesioner untuk item pernyataan mengenai kepuasan menggunakan ketentuan skor sebagai berikut: puas =2 tidak puas=1. Kemudian skor maksimal adalah 10 dan skor minimal adalah 5. Kuesioner untuk item faktor-faktor yang berubungan Kenyamanan menggunakan ketentuan skor sebagai berikut: nyaman 2 tidak nyaman=1, kemudian skor maksimal adalah 10 dan skor minimal 5. Pelayanan petugas menggunakan ketentuan skor baik=2 tidak baik=1, kemudian skor maksimal 10 dan minimal 5. Prosedur pelayanan menggunakan ketentuan skor tepat=2 tidak tepat=1, kemudian skor maksimal 10 dan skor minimal 5. dan hasil layanan menggunakan ketentuan skor sesuai=2 tidak sesuai=1, kemudian skor maksimal 10 dan minimal 5. Kuesioner berbentuk pilihan, dimana jawabannya telah disediakan (closed ended item).

Metode pengolahan data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan komputer dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Editing*

Hasil kuesioner dari lapangan dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum editing merupakan kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner tersebut.

2. *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean "coding", yakni mengubah data berbentuk kalimat menjadi bilangan. Coding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (*data entry*).

3. Memasukkan data (*Processing*)

Data, yakni jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk kode angka atau huruf dimasukkan kedalam program atau *software* komputer.

4. Pembersihan data (*Cleaning*)

Apabila semua data dari setiap sumber data atau reponden sudah selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan- kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidak lengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

Teknik analisa data pada pemitlian ini adalah dengan menggunakan analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karekteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Apabila telah dilakukan analisis univariat, hasilnya akan diketahui karakteristik atau distribusi setiap variabel, dan dapat dilanjutkan analisis bivariat. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang tahun 2023 diperoleh data dari 33 responden dan hasilnya disajikan pada tabel berikut ini:

### Analisis Univariat

#### Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023

| No    | Umur  | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|-------|-----------|----------------|
| 1     | 15-24 | 7         | 21,2           |
| 2     | 25-34 | 8         | 24,2           |
| 3     | 35-44 | 7         | 21,2           |
| 4     | 45-54 | 9         | 27,3           |
| 5     | >55   | 2         | 6,1            |
| Total |       | 33        | 100            |

Dari data di atas dapat diketahui bahwa responden yang berumur 45-54 tahun lebih banyak yaitu sebanyak 9 orang (27,3%), dan responden yang paling sedikit yaitu yang berumur >55 tahun yaitu sebanyak 2 orang (6,1%).

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1            | Laki – laki   | 14        | 42,4           |
| 2            | Perempuan     | 19        | 57,6           |
| <b>Total</b> |               | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki, responden perempuan yaitu sebanyak 19 orang (57,6%) dan resspen laki-laki sebanyak 14 orang (42,4%).

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Pendidikan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1            | Tidak Sekolah | 2         | 6,1            |
| 2            | SD            | 6         | 18,2           |
| 3            | SMP           | 6         | 18,2           |
| 4            | SMA           | 11        | 33,3           |
| 5            | Diploma       | 3         | 9,1            |
| 6            | Sarjana       | 5         | 15,2           |
| <b>Total</b> |               | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 11 orang (33,3%), dan yang paling sedikit adalah tidak sekolah yaitu sebanyak 2 orang (6,15%).

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Pekerjaan     | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1            | Tidak bekerja | 2         | 6,1            |
| 2            | Petani        | 3         | 9,1            |
| 3            | Wiraswasta    | 11        | 33,3           |
| 4            | PNS           | 7         | 21,2           |
| 5            | IRT           | 10        | 30,3           |
| <b>Total</b> |               | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta yaitu sebanyak 11 orang (33,3%), dan responden dengan pekerjaan paling sedikit adalah tidak bekerja yaitu sebanyak 2 orang (6,1%).

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Suku Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Suku   | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|--------|-----------|----------------|
| 1            | Jawa   | 13        | 39,4           |
| 2            | Karo   | 12        | 36,4           |
| 3            | Batak  | 5         | 15,2           |
| 4            | Melayu | 3         | 9,1            |
| <b>Total</b> |        | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden dengan suku tertinggi adalah suku jawa yaitu sebanyak 13 orang (39,4%). Dan yang paling sedikit adalah suku melayu yaitu sebanyak 3 orang (9,1%).

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kenyamanan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Kenyamanan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|--------------|-----------|----------------|
| 1            | Nyaman       | 15        | 45,5           |
| 2            | Tidak Nyaman | 18        | 54,5           |
| <b>Total</b> |              | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden yang merasa nyaman adalah sebanyak 15 orang (45,5%), dan responden yang merasa tidak nyaman adalah sebanyak 18 orang (54,5%).

**Tabel 7**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Petugas Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Pelayanan Petugas | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|-------------------|-----------|----------------|
| 1            | Baik              | 11        | 33,3           |
| 2            | Tidak Baik        | 22        | 66,7           |
| <b>Total</b> |                   | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 33 responden yang mengatakan pelayanan petugas baik adalah sebanyak 11 orang (33,3%), dan yang mengatakan tidak baik adalah sebanyak 22 orang (66,7%).

**Tabel 8**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Prosedur Layanan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Prosedur Layanan | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------------|-----------|----------------|
| 1            | Tepat            | 12        | 36,4           |
| 2            | Tidak Tepat      | 21        | 63,6           |
| <b>Total</b> |                  | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 33 responden yang menyatakan prosedur layanan tepat adalah sebanyak 12 orang (36,4%), dan yang menyatakan tidak tepat adalah sebanyak 21 orang (63,6%).

**Tabel 9**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Layanan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Hasil Layanan | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1            | Sesuai        | 11        | 33,3           |
| 2            | Tidak Sesuai  | 22        | 66,7           |
| <b>Total</b> |               | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 33 responden yang menyatakan hasil layanan sesuai adalah sebanyak 11 orang (33,3%), dan yang menyatakan tidak sesuai adalah sebanyak 22 orang (66,7%).

**Tabel 10**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| No           | Kepuasan   | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|-----------|----------------|
| 1            | Puas       | 8         | 24,2           |
| 2            | Tidak Puas | 25        | 75,8           |
| <b>Total</b> |            | <b>33</b> | <b>100</b>     |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 33 responden yang menyatakan puas adalah sebanyak 8 orang (24,2%), dan yang menyatakan tidak puas adalah sebanyak 25 orang (75,8%).

### Hasil Penelitian Bivariat

**Tabel 11**  
**Hubungan Kenyamanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| Kenyamanan   | Kepuasan |       | Frekuensi | Persentase | P.Value |
|--------------|----------|-------|-----------|------------|---------|
|              | Puas     | Tidak |           |            |         |
| Nyaman       | 7        | 8     | 15        | 45,5       | 0,009   |
| Tidak Nyaman | 1        | 17    | 18        | 54,5       |         |

|              |          |           |           |            |  |
|--------------|----------|-----------|-----------|------------|--|
| <b>Total</b> | <b>8</b> | <b>25</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |  |
|--------------|----------|-----------|-----------|------------|--|

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 15 responden yang menyatakan nyaman terdapat 8 orang yang merasa tidak puas (53,3%), dan yang merasa puas sebanyak 7 orang (46,7%), sedangkan dari 18 responden yang menyatakan tidak nyaman terdapat 17 responden yang merasa tidak puas (94,4%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 1 responden (5,5%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 7.530° dengan nilai kebebasan 1 dari nilai p=0,009 (p<0,05) yang artinya ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

**Tabel 12**  
**Hubungan pelayanan petugas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| Pelayanan Petugas | Kepuasan |           | Frekuensi | Persentase | P.Value |
|-------------------|----------|-----------|-----------|------------|---------|
|                   | Puas     | Tidak     |           |            |         |
| Baik              | 0        | 11        | 11        | 33,3       | 0,023   |
| Tidak Baik        | 8        | 14        | 22        | 66,7       |         |
| <b>Total</b>      | <b>8</b> | <b>25</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 11 responden yang menyatakan pelayanan petugas baik terdapat 11 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%), sedangkan dari 22 responden yang menyatakan pelayanan petugas tidak baik terdapat 14 responden yang merasa tidak puas (63,7%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 8 responden (36,3%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 5.280" dengan nilai kebebasan 1 dari nilai p=0,023 (p<0,05) yang artinya ada hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

**Tabel 13**  
**Hubungan Hasil Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| Hasil Layanan | Kepuasan |           | Frekuensi | Persentase | P.Value |
|---------------|----------|-----------|-----------|------------|---------|
|               | Puas     | Tidak     |           |            |         |
| Baik          | 0        | 11        | 11        | 33,3       | 0,023   |
| Tidak Baik    | 8        | 14        | 22        | 66,7       |         |
| <b>Total</b>  | <b>8</b> | <b>25</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 11 responden yang menyatakan hasil layanan sesuai terdapat 11 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%),

sedangkan dari 22 responden yang menyatakan hasil layanan tidak sesuai terdapat 14 responden yang merasa tidak puas (63,6%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 8 responden (36,3%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 5.280<sup>a</sup> dengan nilai kebebasan 1 dari nilai  $p=0,023$  ( $p<0,05$ ) yang artinya ada hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

**Tabel 14**  
**Hubungan Prosedur Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023**

| Pelayanan Petugas | Kepuasan |           | Frekuensi | Persentase | P.Value |
|-------------------|----------|-----------|-----------|------------|---------|
|                   | Puas     | Tidak     |           |            |         |
| Baik              | 0        | 12        | 12        | 36,4       | 0,023   |
| Tidak Baik        | 8        | 13        | 21        | 63,6       |         |
| <b>Total</b>      | <b>8</b> | <b>25</b> | <b>33</b> | <b>100</b> |         |

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dari 12 responden yang menyatakan prosedur pelayanan tepat terdapat 12 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%), sedangkan dari 21 responden yang menyatakan prosedur pelayanan

## **Pembahasan**

Dalam pembahasan ini akan di fokuskan pada hal-hal yang yang berkaitan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua kabupaten deli serdang tahun 2023.

## **Hubungan Kenyamanan Dengan**

Berdasarkan frekuensi penelitian terhadap responden tabel 12 diketahui bahwa dari 15 responden yang menyatakan nyaman terdapat 8 orang yang merasa tidak puas (53,3%), dan yang merasa puas sebanyak 7 orang (46,7%), sedangkan dari 18 responden yang menyatakan tidak nyaman terdapat 17 responden yang merasa tidak puas (94,4%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 1 responden (5,5%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 7.530" dengan nilai kebebasan 1 dari nilai  $p=0,009$  ( $p<0,05$ ) yang artinya ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan Miranty,2013 tentang faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas antara lain yaitu, hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien. Hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,026 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

### **Hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan frekuensi penelitian terhadap responden tabel 13 diketahui bahwa dari 11 responden yang menyatakan pelayanan petugas baik terdapat 11 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%), sedangkan dari 22 responden yang menyatakan pelayanan petugas tidak baik terdapat 14 responden yang merasa tidak puas (63,7%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 8 responden (36,3%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 5.280" dengan nilai kebebasan 1 dari nilai  $p=0,023 (p<0,05)$  yang artinya ada hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan Miranty,2013 tentang faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas antara lain yaitu, hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien, hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien. Hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,026 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja

### **Hubungan Prosedur Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan frekuensi penelitia terhadap responden tabel 13 diketahui bahwa dari 12 responden yang menyatakan prosedur pelayanan tepat terdapat 12 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%), sedangkan dari 21 responden yang menyatakan prosedur pelayanan tidak tepat terdapat 13 responden yang merasa tidak puas (61,9%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 8 responden (38,1%) Hasil uji chi-square diperoleh

nilai 6.034<sup>a</sup> dengan nilai kebebasan I dari nilai  $p=0,015$  ( $p<0,05$ ) yang artinya ada hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan Miranty 2013 tentang faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas antara lain yaitu, hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien, hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien, hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien, Hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p=0,026 < \alpha$  (0,05). Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

### **Hubungan Hasil Layanan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan frekuensi peneliti terhadap responden tabel 13 diketahui bahwa dari 11 responden yang menyatakan hasil layanan sesuai terdapat 11 orang yang merasa tidak puas (100%), dan yang merasa puas sebanyak 0 orang (0%), sedangkan dari 22 responden yang menyatakan hasil layanan tidak sesuai terdapat 14 responden yang merasa tidak puas (63,6%), dan yang merasa puas yaitu sebanyak 8 responden (36,3%). Hasil uji chi-square diperoleh nilai 5.280<sup>a</sup> dengan nilai kebebasan 1 dari nilai  $p=0,023$  ( $p<0,05$ ) yang artinya ada hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan Miranty,2013 tentang faktor- faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas antara lain yaitu, hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien, hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien, hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien, hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien. Hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,038 < \alpha$  (0,05). Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan :

1. Dari hasil analisa hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas delitua, di peroleh bahwa ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua kabupaten deli serdang tahun 2023.
2. Dari hasil analisa hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas delitua, diketahui bahwa ada hubungan pelayanan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua kabupaten deliserdang tahun 2023.
3. Dari hasil analisa hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas delitua, di peroleh bahwa ada hubungan prosedur layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas delitua kabupaten deliserdang tahun 2023.
4. Dari hasil analisa hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas delitua, di peroleh bahwa ada hubungan hasil layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dipuskesmas delitua kabupaten deli serdang tahun 2023.

### **Saran**

1. Bagi tempat penelitian

Diharapkan bagi tempat penelitian.dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dengan pasien rawat jalan, sehingga proses layanan kesehatan dan sistem kesehatan di puskesmas delitua dapat lebih ditingkatkan lagi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap penelitian ini dan mampu menghasilkan hasil penelitian yang lebih signifikan.

3. Bagi institusi pendidikan

Di harapkan dengan adanya penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan, institusi pendidikan dapat menambahkan bahan sebagai referensi untuk meneliti lebih lanjut lagi, agar lebih mudah di mengerti.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anggraini, Y. 2018. *Asuhan Kebidanan Masa Nifas*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.

- Armini, Sriasih dan Marhaeni. 2017. *Asuhan Neonatus, Bayi, Balita dan Anak Prasekolah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asih Setyorini, dkk. 2017. *Kesehatan Reproduksi dan Pelayanan Keluarga Berencana*. Bogor : Penerbit IN MEDIA.
- Asrinah & Sulistyorini, D. 2017. *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dewi, V. N. L. 2018. *Asuhan Kebidanan Masa Nifas*. Jakarta: Salemba Medika
- Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Utara. 2017. *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2016*. Medan : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
- Hidayat & Sujiyatini. 2018. *Asuhan Kebidanan Persalinan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ilmiah. W. S. 2018. *Buku Ajar Asuhan Persalinan Normal*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- JNPK-KR. 2016. *Asuhan persalinan normal & Inisiasi Menyusui Dini*. Jakarta: JHPIEGO Corporation.
- Kemendes RI. 2019. *Indikator Angka Kematian Ibu di Indonesia*. <https://kesmas-kemkes.go.id>
- Kementrian RI. 2018. *Pelayanan Pemeriksaan Ibu Hamil, Buku Kesehatan Ibu dan Anak*, Jakarta.
- Manuaba. 2018. *Ilmu Kebidanan Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta : EGC.
- Maritalia. 2017. *Asuhan Neonatus, Bayi, Balita dan Anak Prasekolah*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Marmi dan Rahardjo. 2018. *Pengantar Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Prawirohardjo, S. 2018. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka
- Romauli, S. 2018. *Konsep Dasar Asuhan Kehamilan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Rukiyah, Ai Yeyeh. 2019. *Asuhan Neonatus, Bayi dan Anak Balita*. Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Sutanto, A. V & Fitriani, Y. 2017. *Asuhan Pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Tando, Naomy Marie. 2018. *Buku Ajar Kehamilan Untuk Mahasiswa dan Praktisi Keperawatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika
- Walyani. 2018. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Yogyakarta : Pustakapress.
- WHO. 2017. *Angka Kematian Kematian Ibu*. <http://www.com/uploadfiles/Jurnal kebidanan>.
- Wulandari. 2017. *Asuhan Kebidanan Nifas*. Yogyakarta : Nuha Medika.