



Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Ika Swastika Prihantini¹, Endang Budiati², Aila Karyus³

¹Fakultas Kesehatan, Universitas Mitra Indonesia, Lampung, Ika.swastika.p@gmail.com

²Fakultas Kesehatan, Universitas Mitra Indonesia, Lampung, endangbudiati420@yahoo.com

³Fakultas Kesehatan, Universitas Mitra Indonesia, Lampung, ailakaryus65@gmail.com

Corresponding Author : Ika.swastika.p@gmail.com¹

Abstract: Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of healthcare services. At Pringsewu District Hospital, satisfaction surveys are conducted every 6 months. However, waiting time and patient satisfaction have not yet met the national indicator target of 100%. The waiting time reaches 85.77%. The aim of this study is to analyze the relationship between access, admission process, waiting time, physical environment, doctor consultation, and patient information with patient satisfaction in the Outpatient Unit of Pringsewu District Hospital. This is a quantitative study with a cross-sectional design. The sample size is 146 respondents, selected using accidental sampling technique. Data collection method uses a questionnaire. Statistical analysis results show a relationship between access (p-value 0.042), admission process (p-value 0.017), waiting time (p-value 0.005), physical environment (p-value 0.026), doctor consultation (p-value 0.022), and patient information (p-value 0.018) with patient satisfaction. The waiting time variable is dominantly related to patient satisfaction in the Outpatient Unit with (p-value 0.006 and OR 7.269). It is expected that management conducts regular evaluations of staff performance and provides necessary training to improve service efficiency and time management skills.

Keyword: *Acces, Admission Procces, Waiting Time, Doctor Consultation, Physical Environment, Information For Patients, Patients Satification.*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Di RSUD Pringsewu, survey kepuasan dilakukan 6 bulan sekali, adapun, waktu tunggu dan kepuasan pasien belum memenuhi target indikator nasional sebesar 100%. Waktu tunggu mencapai 85,77%. Tujuan penelitian yaitu menganalisis hubungan akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, informasin pada pasien dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu. Jenis penelitian, *kuantitatif*, dengan desain *cross sectional*. Adapun jumlah sampel sebanyak 146 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis statistik menunjukkan ada hubungan akses (*p-value* 0,042), proses penerimaan (*p-value* 0,017), waktu tunggu (*p-value* 0,005), lingkungan fisik (*p-value* 0,026), konsultasi dokter (*p-value* 0,022), informasi untuk pasien (*p-value*

0,018) dengan kepuasan pasien. Variabel waktu tunggu dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan dengan (*p-value* 0,006 dan OR 7,269). Diharapkan manajemen melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja staf serta memberikan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kemampuan manajemen waktu

Kata Kunci: Akses, Proses Penerimaan, Waktu Tunggu, Konsultasi Dokter, Lingkungan Fisik, Informasi Untuk Pasien, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Secara umum, kepuasan pasien diartikan sebagai persepsi dan evaluasi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima selama berinteraksi dengan fasilitas kesehatan, baik itu rumah sakit, klinik, puskesmas, atau praktik dokter pribadi. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan kenyataan yang mereka alami (Veloso & Monte, 2019 dalam buku Chandra, Stefani, Hafni, 2020).

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan dalam industri pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Satrianegara dan Saleha, 2009 dikutip dalam Handayani, 2020)

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan bagi individu dan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus menjadi penyedia pelayanan kesehatan yang harus selalu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan rumah sakit harus sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai peningkatan efisiensi dan produktivitas di bidang manajemen sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi, dan standar operasional prosedur. Rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk tetap bertahan dan berkembang. Mengukur kualitas pelayanan rumah sakit dilakukan secara tidak langsung melalui petunjuk-petunjuk (indikator, kriteria, dan standar) yang dianggap relevan dengan aspek-aspek tertentu yang ada perannya dalam produksi jasa. Indikator pelayanan rumah sakit dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan (Zaimah, 2018).

Urgensi mutu pelayanan kesehatan semata-mata ditujukan pada pencapaian kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman di rumah sakit dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Tiga hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*, dengan meningkatnya pertumbuhan rumah sakit yang berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan pasien tentang apa yang seharusnya didapatkan, maka pasien membutuhkan rumah sakit yang menyediakan semua yang dibutuhkan (Chandra, Stefani, Hafni, 2020).

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan menekankan bahwa kualitas merupakan elemen kunci dari cakupan kesehatan universal (UHC), termasuk perlindungan risiko keuangan dan akses terhadap layanan kesehatan penting yang berkualitas. Sebanyak 5,7 sampai 8,4 juta kematian disebabkan oleh kualitas layanan kesehatan yang buruk setiap tahunnya di negara-

negara berpenghasilan rendah dan menengah. Sebanyak 60% kematian di negara-negara berkembang dan berkembang akibat kualitas layanan kesehatan buruk. Kualitas layanan yang tidak memadai menimbulkan kerugian 1,4–1,6 triliun dollar setiap tahun. Terjadi 1 dari 10 pasien mengalami cedera saat menerima perawatan di rumah sakit, diperkirakan 1,8 miliar orang, atau 24% populasi dunia, hidup dalam konteks rentan menerima layanan kesehatan yang buruk (WHO, 2023)

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, Nomor 43 tahun 2016).

Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu, kualitas pelayanan bagi pasien-pasiennya terus mendapatkan perhatian yang serius untuk dilakukan perbaikan meskipun dalam perjalanannya masih menghadapi berbagai masalah dan tantangan. Hal ini ditunjukkan dengan data yang memuat kunjungan pasien rawat jalan dalam lima tahun terakhir menunjukkan kecenderungan untuk meningkat. Pada tahun 2019, rata-rata kunjungan pasien rawat jalan per hari adalah 138,11. Sementara pada tahun 2020 adalah 136,56, tahun 2021 rata-rata 154,51, tahun 2022 sebesar 199,51 dan data terakhir di tahun 2023 rata-rata sebesar 281,73.

Kecenderungan naiknya jumlah kunjungan pasien harus disertai dengan upaya peningkatan kualitas pelayanannya untuk menjamin pasien benar-benar mendapatkan haknya dalam menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas baik dan konsisten. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan kualitas pelayanan di Instalasi rawat jalan ini secara periodik dan terus-menerus. Salah satu indikator kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan yang dipantau capaiannya oleh pemerintah secara sistematis dan terus-menerus melalui indikator mutu nasional rumah sakit untuk rawat jalan adalah capaian waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien. Waktu tunggu rawat jalan di RSUD Pringsewu belum memenuhi target indikator nasional mutu rumah sakit sebesar 100%. Laporan waktu tunggu rawat jalan tahun 2023, triwulan I sebesar 85,77%, triwulan II sebesar 86,16%, triwulan III sebesar 84,23% dan triwulan IV sebesar 82%. Laporan kecepatan tanggap complain, triwulan I, sebesar 100%, triwulan II, 100%, triwulan III sebesar 100% dan triwulan IV sebesar 100%. Pada survey kepuasan pasien, dilakukan setiap 6 bulan sekali. Menurut laporan, selama tahun 2023 kecenderungan capaian Waktu Tunggu Rawat Jalan justru semakin turun dari Triwulan I sampai IV. Artinya semakin banyak pasien yang menunggu lebih dari 60 menit sebelum bertemu dengan dokter/dokter spesialis.

Hasil observasi, terjadi antrian tidak teratur di depan loket pendaftaran untuk melakukan pengambilan sidik jari bagi pasien JKN, Penumpukan pasien di ruang tunggu poli pada rentang waktu tertentu (jam 08.00-12.00) terutama pada hari dimana beberapa dokter spesialis tertentu memberikan pelayanan hanya pada hari-hari tertentu, sehingga banyak pasien yang sedang menunggu di ruang tunggu poli tidak mendapatkan tempat duduk. Sering terjadi gangguan jaringan internet sehingga proses rujukan dan pendaftaran online pasien JKN terhambat.

Menurut penelitian Zaimah (2018), terdapat hubungan yang signifikan *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) terhadap kualitas layanan di Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal Tahun Tahun 2018 dengan nilai *p-value* 0,000. Dan setelah melakukan uji logistik berganda dari 3 model didapatkan bahwa faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit adalah *tangible* (bukti fisik) dengan *exponen* B 420.578 dengan nilai $p = 0,000$.

Menurut Arboretti, Bordignon & Carrozo (2014) dalam Chandra, Stefani, Hafni (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mutu produk atau jasa, mutu

pelayanan, harga, waktu, keamanan. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang bersifat laten. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan. Penilaian konsumen terhadap persepsi kualitas jasa didasarkan pada lima dimensi diantaranya adalah bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

METODE

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, secara bersamaan meneliti faktor determinan berupa dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien pada layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif*. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan berupa dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien pada layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Data ini menjelaskan tentang karakteristik responden penelitian meliputi umur responden, jenis kelamin, pendidikan responden, pekerjaan responden. Hasil analisis univariat, selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini dan diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Keterangan	Total	Persentase (%)
Umur Responden		
18 - 25 Tahun	2	1.4
26 - 35 Tahun	7	4.8
37 - 45 Tahun	48	32.9
46 - 55 Tahun	41	28.1
> 56 Tahun	48	32.9
Total	146	100.0
Jenis Kelamin		
Perempuan	95	65.1
Laki - Laki	51	34.9
Total	146	100.0
Pendidikan Responden		
SD/putus sekolah	5	3.4
Tamatan SMP	17	11.6
Tamatan SMA	73	50.0
Tamatan Diploma 3	35	24.0
Lulusan Sarjana	16	11.0
Total	146	100.0
Pekerjaan responden		
Petani	31	21.2
Buruh/Kuli	37	25.3
Wirausaha	20	13.7
Pedagang	19	13.0
Tidak bekerja/IRT	26	17.8
Supir	6	4.1

Keterangan	Total	Persentase (%)
Pekerja/karyawan swasta	3	2.1
PNS	4	2.1
Total	146	100.0

(Data primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 146 responden, pad aumur responden, sebagian besar responden berumur > 56 tahun sebanyak 48 responden (32,9%), umur responden 37-45 tahun, sebanyak 48 responden (32,9%). Kemudian sebanyak 41 responden (28,1%) berumur 46-55 tahun. Kemudian, dari 146 responden, sebagian besar responden tamatan SMA yaitu 73 responden (50,0%), tamatan diploma III sebanyak 24,0%) dan tamatan SMP, sebanyak 17 responden (11,6%). Pada latar belakang pekerjaan responden, dari 146 responden, sebagian besar responden bekerja sebagai buruh sebanyak 37 responden (25,3%), petani sebanyak 31 responden (21,2%), tidak bekerja atau IRT sebanyak 26 responden (17,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Jumlah (n=146)	Persentase (%)
Tidak puas	91	62,3
Puas	55	37,7
Total	146	100.0

(Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 146 responden, terdapat 91 responden (62,3%) menyatakan bahwa tidak puas dan hanya 55 responden (37,7%) menyatakan puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Akses, Proses Penerimaan, Waktu Tunggu, Lingkungan Fisik, Konsultasi Dokter Dan Informasi Untuk Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Total
	Tidak Puas		Puas		
	n	%	n	%	
Akses					
Tidak terjangkau	86	65,2	46	34,8	132
Terjangkau	5	35,7	9	64,3	14
Proses penerimaan					
Kurang Baik	75	68,2	35	31,8	110
Baik	16	44,4	20	55,6	36
Waktu tunggu					
Kurang Baik	88	66,2	45	33,8	133
Baik	3	23,1	10	76,9	13
Lingkungan fisik					
Kurang Baik	76	67,3	37	32,7	113
Baik	15	45,5	18	54,5	33
Konsultasi dokter					
Kurang Baik	81	66,9	40	33,1	121
Baik	10	40,0	15	60,0	25
Informasi untuk pasien					
Kurang Baik	85	65,9	44	34,1	129
Baik	6	35,3	11	64,7	17

(Data primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui dari 132 responden yang menyatakan bahwa akses dan biaya tidak terjangkau, terdapat 86 responden menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan, sedangkan terdapat 14 responden yang menyatakan bahwa akses dan biaya terjangkau, 9 responden (64,3%) menyatakan puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan.

Pada proses penerimaan terdapat 110 responden menyatakan bahwa proses penerimaan kurang baik, dan diketahui terdapat 75 responden (68,2%) tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan terdapat 36 responden yang menyatakan bahwa proses penerimaan baik, terdapat 20 responden (55,6%) menyatakan puas atas kualitas pelayanan. Pada waktu tunggu, sebanyak 133 responden menyatakan bahwa waktu tunggu kurang baik, dan diketahui terdapat 88 responden (66,2%) menyatakan bahwa tidak puas atas kualitas pelayanan, dan terdapat 13 responden menyatakan bahwa waktu tunggu baik, terdapat 10 responden (76,9%) puas atas pelayanan di instalasi rawat jalan. Pada lingkungan fisik, terdapat 113 responden menyatakan bahwa lingkungan fisik diruangan kurang baik, dan terdapat 76 responden (67,3%) menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan sedangkan terdapat 33 responden menyatakan lingkungan fisik ruangan baik, dan terdapat 18 responden (54,5%) puas atas kualitas pelayanan. Pada konsultasi dokter, diketahui terdapat 121 responden menyatakan bahwa konsultasi dokter kurang baik, dan diketahui terdapat 81 responden (66,9%) menyatakan bahwa tidak puas atas kualitas pelayanan. Sedangkan terdapat 25 responden yang menyatakan konsultasi dokter baik, dan terdapat 15 responden (60,0%) puas atas kualitas pelayanan. Dan pada informasi untuk pasien, diketahui dari 146 responden, terdapat 129 responden yang menyatakan bahwa informasi yang diterima pasien kurang baik, dan terdapat 85 responden (65,9%) menyatakan bahwa tidak puas atas kualitas pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan bahwa informasi yang diterima pasien jelas dan baik, terdapat 11 responden (64,7%) puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil Analisis Bivariate

Analisis bivariate dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, melalui analisis data menggunakan uji statistic. Adapun uji korelasi dilakukan pada variabel independen (penyebab) dan dependen (akibat), meliputi : akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien. Analisis hubungan variabel independen dan dependen menggunakan uji *chi square* (kai kuadrat) dengan hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

1. Hubungan Akses Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 4. Hubungan Akses Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Akses								
Tidak terjangkau	86	65,2	46	34,8	132	100,0	0,042	3,365
Terjangkau	5	35,7	9	64,3	14	100,0		

(Sumber : Data Primer, 2024)

Pada tabel diatas, diketahui dari 146 responden, terdapat 132 responden menyatakan bahwa akses tidak terjangkau, dan diketahui sebanyak 86 responden (65,2%) menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan, sedangkan terdapat 14 responden yang menyatakan bahwa akses terjangkau, terdapat 9 responden (64,3%) menyatakan puas atas kualitas pelayanan. Hasil uji *chi square* diperoleh p-value 0,042 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka disimpulkan ha diterima, artinya terdapat hubungan akses dan biaya dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 3,365, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa akses tidak

terjangkau, memiliki peluang sebesar 3,3 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan akses terjangkau.

2. Hubungan Proses Penerimaan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 5. Hubungan Proses Penerimaan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Proses penerimaan								
Kurang Baik	75	68,2	35	31,8	110	100,0	0,017	2,679
Baik	16	44,4	20	55,6	36	100,0		

Pada tabel diatas, diketahui dari 146 responden, terdapat 110 responden yang menyatakan bahwa proses penerimaan pasien kurang baik, dan terdapat 75 responden (68,2%) tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan dari 36 responden yang menyatakan bahwa proses penerimaan baik, terdapat 20 responden (55,6%) menyatakan puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu. Hasil uji *chi square* diperoleh *p-value* 0,017 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka disimpulkan *ha* diterima, artinya terdapat hubungan proses penerimaan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 2,679, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa proses penerimaan kurang baik, memiliki peluang sebesar 2,6 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa proses penerimaan sudah baik.

3. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 6. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Waktu Tunggu								
Kurang Baik	88	66,2	45	33,8	133	100,0	0,005	6,519
Baik	3	23,1	10	76,9	13	100,0		

Pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 146 responden, terdapat 133 responden menyatakan bahwa waktu tunggu kurang baik, dan terdapat 88 responden (66,2%) menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan terdapat 13 responden menyatakan bahwa waktu tunggu baik, terdapat 10 responden (76,9%) menyatakan bahwa puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan. Hasil uji *chi square* diperoleh *p-value* 0,005 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka

disimpulkan ha diterima, artinya terdapat hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 6,519, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa waktu tunggu kurang baik, memiliki peluang sebesar 6,5 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa waktu tunggu sudah baik.

4. Hubungan Lingkungan Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 7. Hubungan Lingkungan Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Lingkungan Fisik								
Kurang Baik	76	67,3	37	32,7	113	100,0	0,026	2,465
Baik	15	45,5	18	54,5	33	100,0		

Pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 146 responden, terdapat 113 responden yang menyatakan bahwa lingkungan fisik ruangan pelayanan kurang baik, dari responden yang menyatakan lingkungan fisik kurang baik, terdapat 76 responden (67,3%) tidak puas atas pelayanan yang diberikan, sedangkan terdapat 33 responden yang menyatakan bahwa lingkungan fisik baik, terdapat 18 responden (54,5%) menyatakan bahwa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil uji *chi square* diperoleh p-value 0,026 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka disimpulkan ha diterima, artinya terdapat hubungan lingkungan fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 2,465, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa lingkungan fisik kurang baik, memiliki peluang sebesar 2,4 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa lingkungan fisik ruangan sudah baik.

5. Hubungan Konsultasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 8. Hubungan Konsultasi Dokter Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Konsultasi dokter								
Kurang Baik	81	66,9	40	33,1	121	100,0	0,022	3,038
Baik	10	40,0	15	60,0	25	100,0		

Pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 146 responden, terdapat 121 responden menyatakan bahwa konsultasi dokter kurang baik, pada responden yang menyatakan bahwa konsultasi dokter kurang baik, terdapat 81 responden (66,9%) menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan sedangkan terdapat 25 responden menyatakan bahwa konsultasi dokter sudah baik, dan terdapat 15 responden (60,0%) menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

Hasil uji *chi square* diperoleh *p-value* 0,022 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka disimpulkan ha diterima, artinya terdapat hubungan konsultasi dokter dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 3,038, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa konsultasi dokter kurang baik, memiliki peluang sebesar 3,0 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa konsultasi dokter ruangan sudah baik.

6. Hubungan Informasi Untuk Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 9. Hubungan Informasi Untuk Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Informasi untuk pasien								
Kurang Baik	85	65,9	44	34,1	129	100,0	0,018	3,542
Baik	6	35,3	11	64,7	17	100,0		

Pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 146 responden, terdapat 129 responden menyatakan bahwa informasi yang diterima pasien tentang kejelasan layanan kurang baik, pada responden yang menyatakan bahwa informasi untuk pasien kurang baik, terdapat 85 responden (65,9%) menyatakan tidak puas atas kualitas pelayanan sedangkan terdapat 17 responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan untuk pasien sudah baik, dan terdapat 11 responden (64,7%) menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan.

Hasil uji *chi square* diperoleh *p-value* 0,018 (<0,05) dalam kolom *fisher's exact test* maka disimpulkan ha diterima, artinya terdapat hubungan informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. Terdapat OR sebesar 3,542, yang berarti, responden yang menyatakan bahwa informasi untuk pasien kurang baik, memiliki peluang sebesar 3,5 kali untuk tidak puas atas kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa informan untuk pasien sudah baik.

Hasil Analisis Multivariate

1. Seleksi Bivariat

Tabel 10. Seleksi Bivariate Berdasarkan Variabel Akses, Proses Penerimaan, Waktu Tunggu, Lingkungan Fisik, Konsultasi Dokter, Informasi Untuk Pasien

Variabel	<i>p-value</i>	Seleksi
Akses	0,042	Kandidat
Proses penerimaan	0,017	Kandidat
Waktu tunggu	0,005	Kandidat
Lingkungan fisik	0,026	Kandidat
Konsultasi dokter	0,022	Kandidat
Informasi untuk pasien	0,018	Kandidat

(Data Primer, 2024)

Diketahui hasil bivariate menunjukkan semua variabel independen menjadi kandidat untuk analisis multivariate karena memiliki *p-value* <0,25 (*omnibus tet* bagian *block*).

2. Seleksi Multivariat

Tabel 11. Seleksi Multivariat Variabel Variabel Akses, Proses Penerimaan, Waktu Tunggu, Lingkungan Fisik, Konsultasi Dokter, Informasi Untuk Pasien

Variabel	<i>p-value</i>	OR	Seleksi
Akses	0,042	3,365	Ya
Proses penerimaan	0,017	2,679	Ya
Waktu tunggu	0,005	6,159	Ya
Lingkungan fisik	0,026	2,465	Ya
Konsultasi dokter	0,022	3,083	Ya
Informasi untuk pasien	0,018	3,542	Ya

(Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui semua variabel independen masuk dalam pemodelan multivariate.

3. Pemodelan Multivariat

Tabel 12. Pemodelan Multivariat Tahap 1

Pemodelan 1	<i>p-value</i>	OR	95% Coefisien Interval (C.I)	
			Lower	Upper
Akses	0,016	4,371	1,317	14,508
Proses penerimaan	0,281	4,019	0,321	5,287
Waktu tunggu	0,172	7,569	0,415	37,902
Lingkungan fisik	0,555	0,456	0,034	6,177
Konsultasi dokter	0,343	1,725	0,559	5,326
Informasi untuk pasien	0,683	0,601	0,052	6,888

(Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa terdapat variabel yang memiliki *p-value* (>0,25), yaitu variabel proses penerimaan, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Variabel tersebut dikeluarkan dalam pemodelan tahap II.

4. Pemodelan Multivariat Tahap II

Tabel 13. Pemodelan Multivariat Tahap II

Pemodelan Kedua				
Variabel	<i>p-value</i>	OR sebelum	OR sesudah	Perubahan OR
Akses_biaya	0,016	4,371	4,150	0,94%
Waktu tunggu	0,003	7,569	7,685	1,01%

(Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tidak terdapat variabel memiliki *p-value* (>0,25) dan tidak ada perubahan OR Exp (B) >10% sehingga dicoba variabel akses_biaya dikeluarkan dalam pemodelan selanjutnya.

5. Pemodelan Multivariat Tahap Terakhir

Tabel 14. Pemodelan Multivariat Terakhir

Pemodelan Akhir	<i>p-value</i>	OR	95% Confidence Interval (C.I)	
			Lower	Upper
Waktu tunggu	0.006	7,629	1,708	24,876

(Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, variabel waktu tunggu menjadi variabel dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu. Pengambilan keputusan, variabel waktu tunggu sebagai variabel dominan, dilihat dari nilai Exp (B)/ OR yang paling besar yaitu 7,629 sehingga disimpulkan bahwa waktu tunggu dominan berhubungan dengan kepuasan pasien. Adapun variabel akses, proses penerimaan, konsultasi dokter, lingkungan fisik dan informasi untuk pasien menjadi variabel *confounding* yang artinya menjadi variabel yang mempengaruhi hubungan variabel independen dan dependen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Diketahui bahwa, dari 146 responden, sebagian besar responden yaitu 132 responden menyatakan akses yang dimiliki tidak terjangkau. Kemudian pada proses penerimaan pasien baru di instalasi rawat jalan, sebagian besar yaitu 110 responden menyatakan bahwa proses penerimaan masih kurang baik. Dari 146 responden, diketahui bahwa sebanyak 133 responden menyatakan bahwa waktu tunggu masih kurang baik, responden masih menyatakan membutuhkan waktu yang lama untuk pendaftaran, mendapatkan layanan dan hingga mengambil obat. Kemudian pada lingkungan fisik ruangan, sebagian besar responden yaitu 113 menyatakan bahwa lingkungan fisik ruangan kurang baik. Kemudian pada konsultasi dokter, sebagian besar yaitu 121 responden menyatakan bahwa konsultasi dokter masih kurang baik, adapun pada informasi untuk pasien, dari 146 responden yang dinilai, terdapat 129 responden menyatakan bahwa kejelasan informasi untuk pasien masih kurang baik. Diketahui, dari 146 responden sebanyak 91 responden (62,3%) menyatakan tidak puas, dan 55 responden (37,7%) menyatakan puas.
2. Ada hubungan akses dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.042 dan OR sebesar 3,365.
3. Ada hubungan proses penerimaan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.017 dan OR sebesar 2,679.
4. Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.005 dan OR sebesar 6,519.
5. Ada hubungan lingkungan fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.026 dan OR sebesar 2,465.
6. Ada hubungan konsultasi dokter dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.022 dan OR sebesar 3,038.
7. Ada hubungan informasi untuk pasien dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.018 dan OR sebesar 3,542.
8. Faktor waktu tunggu dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dengan p -value 0.006 dan OR sebesar 7,269.

REFERENSI

- Adiputra, Sudarma, Trisnadewi, Oktaviani, dkk 2021. *Buku Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Adriana, Yusuf, Juwita, Zufikar. 2022. *Analisis kepuasan pasien di instalasi gawat darurat di Masa Pandemi Covid-19*. UIN Alaudin Makassar.
- Amalia, Prakasa. 2024. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo*. Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Indonesia
- Andrian, La Ode, Pemudi Dwi. 2020. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasna pasien di puskesmas Puuwatu Kota Kendari*. Universitas Halu Oleo Kendari.
- Antonius Rino, Magfiroh. 2022. *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Arjuna, Simbolon, Sihombing. 2023. *Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan*. Jurnal Promotif Preventif Volume 6 Nomor 4.
- Ayuba, Mayasari, Talib. 2024. *Hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di rung rawat inap*. Universitas Muhammadiyah Manado. Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat.

- Budiastuti, Bandur. 2018. *Buku validitas dan reliabilitas penelitian*. Penerbit Mitra Wacana Media. Jakarta
- Chandra, Stefani, Hafni. 2020. *Service quality, consumer satisfaction, and consumer loyalty*. Penerbit CV IRDH.
- Haerawati Idrisi, Gayatri. 2021. *Penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit*. Penerbit Universitas Sriwijaya.
- Handayani, 2020. *Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien*
- Irene, Pandelaki, KANDOU. 2023. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pelayanan Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara*. Universitas Sam Ratulangi
- Kurniawati, Oktavia Budi Kusumawardhani. 2023. *Faktor yang mempengaruhi petgas dalam pelayanan waktu tunggu pasien di rumah sakit*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Laeiyah, Subekti. 2022. *Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Universitas Gadjah Mad.
- Masturoh, Imas, Anggita. 2018. *Buku Metodologi penelitian kesehatan*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Muafa, Awotkay. 2022. *Pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Merauke*. Jurnal Ilmu ekonomi dan sosial volume 13 nomor 2. Universitas Musamus.
- Muchtar, Maryadi, Idris. 2022. *Pengaruh fasilitas rawat inap dan citra terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Pahjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar*. Program Studi Magister Manajemen Kesehatan. ITB Nobel Indonesia, Makassar.
- Mutmainah, Ahri, Arman. 2021. *Analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia
- Oktaviana, Manek. 2020. *Analisis pelayanan kesehatan faskes terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas*. Terbitan STRADA Press.
- Peraturan menteri kesehatan republic Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, *klasifikasi dan perizinan rumah sakit*.
- Prasnu, Setyawati. 2023. *Pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pasien klinik pratama sentra medika*. Universitas Putra Bangsa
- Rakhman, Fitriani, Jamaluddin. 2022. *Pengaruh lingkungan fisik ruang pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD TKG CHIK DI TIRO Sigli*.
- Raodah Pratiwi. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Massenrempulu Kab. Enrekang*. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Reskianti. 2022. *Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas anggeraja Kecamatan Anggeraja*. Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Riana, sari, Arifin, Rahman, Pujiyanti, 2021. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Penerbit CV Mine.
- Samura, Wasliati, Fadillah. 2022. *Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan*. Jurnal kesehatan masyarakat dan gizi volume 4 nomor 2.
- Sari, Karso, Huda. 2018. *Hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien*. Jurnal ilmiah keperawatan volume 3 nomor 2.
- Sholilah, Parinduri. 2020. *Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Bogor*. Universitas Ibn Khaldun.
- Silaen, Alferraly, 2019. *Hubungan komunikasi efektif dokter-pasien terhadap tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan medic*. Intisari Sains Medis. Volume 10 Nomor 2.

- Stefanus, Manuhuwa. 2020. *Tesis analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit TK III Porf Dr. JA Latumen Ambon*. Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Sudirman Yanuarti, Oktarianita, Fajrini, Widhastuti. 2023. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Terbitan ARA Digital Mandiri
- WHO, 2023. *Pelayaann kesehatan*. Diakses pada tanggal 14 Mei 22.57 WIB dilaman website resmi <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>
- Wijayanti, Lidiana, Widiastuti. 2023. *Hubungan waktu tunggu pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar*. Universitas Aisyah Surakarta. *Jurnal Aisyiyah Surakarta Journal of Nursing*.
- Wulandari, Fingky, Fannya, Dewi, Daniel. 2023. *Tinjauan lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan poli Jnatung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak*. Universitas Esa Unggul.
- Yusuf, Juni Irayana. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Aceh
- Zaimah, 2018. *Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasna pasien RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal*. Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia.