



**JAKK - UHO**

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
(JAKK-UHO)

Vol. 5 /No.2 /Bulan Juli Tahun 2024  
e-ISSN: 2797-6831

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI  
UNIT RAWAT JALAN POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2023**

**Rasniyanti<sup>1\*</sup>, Yusuf Sabilu<sup>2</sup>, Rastika Dwiyantri Liaran<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo  
rasniyantilbj2002@gmail.com<sup>1</sup>, yusufsabilu68@gmail.com<sup>2</sup>, rastika.liaran@gmail.com<sup>3</sup>

**INFO ARTIKEL**

**Kata kunci:** Kompetensi Teknis, Akses Terhadap Pelayanan, Kenyamanan, Hubungan Pasien Dengan Petugas Rumah Sakit, Waktu Tunggu

**\*Korespondensi:**

Rasniyanti  
Universitas Halu Oleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma  
Anduonohu, Kendari  
**Email:**  
rasniyantilbj2002@gmail.com

**Copyright:** © 2016 Author et al. This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)  
Published by Universitas Halu Oleo

**Laman:**

<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

**Kode Etik:** -

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan poli jantung di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2021-2023 dimana data tahun 2021 yaitu sebanyak 11.564 pengunjung, pada tahun 2022 mengalami peningkatan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 15.658 pengunjung, dan pada tahun 2023 sampai pada bulan September mengalami penurunan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 7.305 pengunjung.

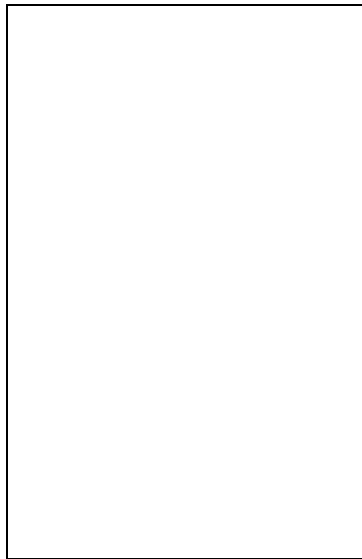
**Tujuan:** Mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung rumah sakit umum daerah kota kendari tahun 2023.

**Metode:** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan *cross sectional study*. Jumlah sampel sebanyak 131 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.  
**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan kompetensi teknis ( $p=0,560$ ), akses terhadap pelayanan ( $p=0,574$ ), hubungan antar pasien dengan petugas rumah sakit ( $p=0,917$ ) dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari. Sedangkan ada hubungan Kenyamanan ( $p=0,007$ ) waktu tunggu ( $p=0,005$ ) dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari.

**Kesimpulan:** Tidak ada hubungan antara kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Namun ada hubungan Kenyamanan, waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari. Sehingga perlu adanya pembenahan waktu pelayanan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan.

**Abstract**

**Background:** Based on data on outpatient visits of cardiac poly patients at the Kendari City Regional General Hospital in 2021-2023 where the data for 2021 was 11,564 visitors, in 2022 there was an increase where the number of patient visits amounted to 15,658 visitors, and in 2023 until September there was a decrease where the number of patient visits amounted to 7,305 visitors.



**Objectives:** Find out the factors related to patient satisfaction in the outpatient unit of the heart poly of the Kendari City General Hospital in 2023.

**Methods:** This type of research is quantitative research using cross sectional study. The sample size was 131 respondents using accidental sampling technique. Data analysis using univariate and bivariate analysis with chi square test.

**Results:** The results showed no relationship between technical competence ( $p = 0.560$ ), access to services ( $p = 0.574$ ), relationship between patients and hospital staff ( $p = 0.917$ ) with patient satisfaction in the outpatient unit of the heart poly RSUD Kota Kendari. Meanwhile, there is a relationship between Kenyamanan ( $p = 0.007$ ) waiting time ( $p = 0.005$ ) with patient satisfaction in the outpatient unit of the heart poly RSUD Kota Kendari.

**Conclusion:** There is no relationship between technical competence, access to services, patient relationship with hospital staff and patient satisfaction. However, there is a relationship between convenience, waiting time and patient satisfaction in the outpatient unit of the heart poly of Kendari City Hospital. So it is necessary to improve service time by minimizing patient waiting time to get service.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan inilah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri, maka dari itu perlunya pelayanan prima di rumah sakit. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Darmin et al., 2022)

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan, secara umum dapat memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan rawat inap (Susatyo, 2016). Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan salah satu instalasi di rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien, sesuai dengan spesialisasi yang dibutuhkannya, Pelayanan tersebut meliputi pemeriksaan, pengobatan dan tindakan medis sesuai dengan kondisi pasien dan jenis penyakit yang dialaminya (Buangin et al., 2022).

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Supriyanti et al., 2023).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Nurdiana, 2017).

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit, sehingga SDM rumah sakit harus mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional (Prastica, 2019).

Secara global, level kepuasan pasien di Saudi Arabia masih tergolong rendah yaitu sekitar 43%-57%, sedangkan di Kuwait hanya berkisar 49% pasien yang puas dengan layanan kesehatan primer yang mereka dapatkan. Di Indonesia menunjukkan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sebesar 72,58% dengan rincian 72,09% pada bidang reliabilitas layanan, 72,89% terhadap empati yang diberikan dalam pelayanan. Sedangkan di Sulawesi Tenggara, kepuasan pasien rawat jalan dapat terlihat dari Pelayanan Kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Bahteramas menunjukkan bahwa salah satu factor Pelayanan rawat jalan yang memiliki penilaian paling rendah adalah factor cepat tanggap pelayanan (Responsiveness) dengan persentase yang menilai baik sebanyak 61 % (Camala et al., 2022).

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari Tahun 2021 sebanyak 94.97, di tahun 2022 sebanyak 154.162, dan pada tahun 2023 sebanyak 80.813. Sedangkan pada poli jantung rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2021-2023 dimana data tahun 2021 yaitu sebanyak 11.564 pengunjung, pada tahun 2022 mengalami peningkatan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 15.658 pengunjung, dan pada tahun 2023 sampai pada bulan September mengalami penurunan dimana angka kunjungan pasien berjumlah sebanyak 7.305 pengunjung.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan desain *Cross Sectional Study* dimana data yang menyangkut data variabel independen dan variabel dependen akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Sampel yang di jadikan responden pada penelitian ini sebanyak 131 pasien dengan menggunakan teknik *accidental Sampling*. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif cenderung menggunakan analisis angka-angka statistik. uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Antara Kompetensi Teknis Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023

**Tabel 1. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023.**

Kompetensi Teknis	Kepuasan Pasien				Total		pvalue
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	67	51,1	25	19,1	92	70,2	0,560
Kurang Baik	31	23,7	8	6,1	39	29,8	
Total	98	74,8	33	25,2	131	100	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang merasa puas terdapat 67 (51,1%) kompetensi teknis petugas kategori baik dan 23,7 % kategori kurang baik. Sedangkan dari 33 responden yang kurang puas terdapat 25 orang atau 19,1 % yang memiliki kompetensi teknis kategori baik dan 6,1 kurang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,560$  atau nilai  $p>0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023.

Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil kerja yang di harapkan. Pada dasarnya kompetensi tenaga kesehatan mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (Tanjung et al., 2023).

Dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak terpenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terdapat standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut (Supartiningsih, 2017).

Kompetensi teknis yang kurang di sebabkan karena kurangnya distribusi tenaga Kesehatan dimasing-masing unit yang ada di Rumah Sakit, selain itu responden merasa petugas kesehatan terutama perawat tidak selalu siap pada saat di perlukan. Berdasarkan variabel kompetensi teknis mayoritas responden berada pada katagori kurang. Hal tersebut menurut peneliti disebabkan karena masih banyak tindakan yang berkaitan dengan kompetensi teknis belum dilaksanakan dengan baik oleh tenaga kesehatan seperti sikap dan perilaku petugas medis saat melakukan tindakan kepada pasien, ketelitian petugas medis saat memeriksa keadaan pasien, tanggapan dan jawaban petugas medis atas keluhan keluarga pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas medis terhadap keluhan keluarga pasien, sikap petugas medis terhadap keluarga dan pengunjung pasien dan keterampilan petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga jawaban responden dominan kurang untuk variabel kompetensi teknis (Kamalia et al., 2023).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sosilawati (2019) di instalasi rawat jalan RSUD Daya, yang menyatakan bahwa responden yang menilai kompetensi teknis petugas kesehatan cukup. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dokter dan perawat, hasil laboratorium yang cepat dan kelengkapan peralatan rumah sakit. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradita, Sugiarsi, and Mulyono (2019) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Rully (2019) bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan.

## 2. Hubungan Antara Akses Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023

**Tabel 2. Hubungan antara Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023.**

Akses Terhadap Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		pvalue
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Mudah	63	59,4	43	40,6	106	100	0,574
Sulit	17	68,0	8	32,0	25	100	
Total	80	61,1	51	38,9	131	100	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 106 kategori kemudahan akses terhadap pelayanan terdapat 59,4% merasa puasa dan 40,6 kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,574$  atau nilai  $p>0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadillah dan Mutia tahun 2019 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa dimana tidak ada hubungan yang signifikan dengan akses informasi dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p=0.063$  ( $p > 0.05$ ).

Akses kesehatan merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Akses kesehatan seringkali hanya dilihat dari sudut pandang penyedia layanan, sementara akses dari sisi masyarakat sebagai pengguna kurang diperhatikan. Penelitian tentang akses pelayanan kesehatan dari perspektif pengguna dirasakan masih sangat kurang. Penelitian tentang akses pelayanan kesehatan dari sisi pengguna masih kurang. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dari segi akses memerlukan perspektif yang komprehensif dari dua sisi yang berbeda (Firda Maulany et al., 2021).

Akses atau keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berhubungan dengan dapat diterima atau tidaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai (Siahainenina, 2020)

Akses ke fasilitas kesehatan dinilai dari waktu tempuh, ongkos transportasi yang harus dikeluarkan serta alat transportasi yang digunakan dari rumah ke fasilitas kesehatan terdekat baik fasilitas Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yaitu Posyandu,

Poskesdes/Poskestren, Polindes maupun fasilitas kesehatan non UKBM meliputi rumah sakit, Puskesmas, Pustu, praktik dokter, praktik dokter serta praktik bidan (Surasdiman et al., 2019).

### 3. Hubungan antara Kenyamanan Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023

**Tabel 3. Hubungan antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023.**

Kenyamanan	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Baik	49	37,4	7	5,3	56	42,7
Kurang Baik	49	37,4	26	19,8	75	57,3
Total	98	74,8	33	25,2	131	100

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 3 menunjukkan dari 98 responden yang merasa puas tidak begitu mempersoalkan ruangan yang nyaman dan itu terlihat dari kenyamanan ruangan yang baik dan kurang baik masing-masing 48 responden atau 37,4%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,007$  atau nilai  $p<0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel Kenyamanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023.

Kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien atau konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenyamanan akan mempengaruhi pasien untuk membayar biaya layanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, tempat parkir kendaraan yang cukup dan nyaman, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (An-Nafi', 2019).

Kenyamanan proses interaksi merupakan bentuk keberhasilan perawat memberikan pelayanan yang baik, menciptakan lingkungan yang kondusif dan mengupayakan kesejahteraan bersama. Apabila pasien bebas dari ketidaknyamanan maka memperlihatkan kesejahteraan dan motivasi pasien untuk segera sembuh. Rasa nyaman pasien berhubungan dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan (Agritubella et al., 2018).

Kenyamanan sangat berkaitan erat dengan kondisi Puskesmas yang berkaitan dengan kebersihan, ruangan yang nyaman, toilet yang bersih, lahan parkir yang mencukupi. Kenyamanan sangat penting karena berkaitan dengan minat kunjungan ulang ke pelayanan Kesehatan. Selain itu kenyamanan meliputi kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, ketersediaannya waktu yang dibutuhkan, serta lokasi yang mudah dijangkau (Hasana et al., 2023)

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh lin Amelia tahun 2018 yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil diperoleh  $p=0.000$  nilai  $p<0.005$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Wati (2012) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil ujinya diperoleh  $p = 0,006 < 0,05$  yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien.

#### 4. Hubungan antara Variabel Hubungan Pasien dengan Petugas Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023

**Tabel 4. Hubungan Pasien dengan Petugas dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023.**

Sikap petugas	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	80	61,1	26	19,8	106	80,9
Kurang Baik	18	13,7	7	5,4	25	19,1
Total	98	74,8	33	25,2	131	100

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 4 menunjukkan dari 98 responden yang merasa puas terdapat sikap petugas yang baik sebanyak 80 responden atau 61,1% dan kurang baik sebanyak 18 responden atau 13,7%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,917$  atau nilai  $p>0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel hubungan pasien dengan petugas terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ullis Marwaddani dkk. tahun 2019 dimana nilai  $p=0.015$ , nilai  $p>0.005$  sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Siswati tahun 2019 dengan nilai  $p=0,001$  menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akib (2011) dengan  $p=0,000 < 0,05$  dan penelitian yang dilakukan oleh Hamid, Darmawansyah, and Balqis (2019) dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan. yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel hubungan antar petugas dengan kepuasan pasien.

Hubungan antar petugas adalah interaksi antar petugas dan pasien, serta tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antar manusia dalam penelitian ini adalah hubungan interpersonal dan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien yang menyangkut keramahan, kesopanan, informasi yang diberikan serta tanggapan keluhan pasien (Ulfa et al., 2021)

Hubungan antara petugas kesehatan yang responsif dengan kepuasan pasien. Pasien yang percaya dengan petugas kesehatan melalui komunikasi dan empati yang diberikan petugas kesehatan akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan. Keramahan petugas merupakan bentuk perhatian yang diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan kenyamanan

dan rasa percaya bagi pasien sehingga akan membuat psikologis pasien tenang sehingga kesembuhan bisa didapatkan dengan lebih cepat (Satria, 2021).

Hubungan antar manusia mempengaruhi faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan (Hasanah et al., 2017).

##### 5. Hubungan antara Waktu Tunggu Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023

**Tabel 5. Hubungan antara waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Poli Jantung RSUD Kota Kendari Tahun 2023.**

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Sesuai Standar	14	10,7	13	9,9	27	0,005
Tidak Sesuai	84	64,1	20	15,3	104	
Total	98	74,8	33	25,2	131	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang puas dengan pelayanan terdapat waktu tunggu yang tidak sesuai standar sebanyak 84 responden atau 64,1%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,005$  atau nilai  $p<0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman dkk (2019) dimana hasil penelitian memperlihatkan  $p = 0,004 < 0,05$  bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel waktu tunggu dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Pertiwi Ilahi tahun 2016 dimana hasil penelitian memperlihatkan  $p=0,002$ .

Waktu Tunggu adalah waktu yang diperlukan pasien mulai mengambil nomer antrian dan mendaftar sampai masuk ruang pemeriksaan oleh dokter spesialis di RSUD Bahteramas (Yuni & Herbasuki, 2019). Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ( $\leq 60$  menit). Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan  $< 60$  menit (kategori kurang dari standart) (Menkes RI, 2008). Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di rumah sakit dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit pada pasiennya (Sary et al., 2021).

Layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien. Ketepatan waktu adalah salah satu cara yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien agar pasien lebih mengerti dan memahami tentang ketepatan waktu yang diterapkan di Rumah sakit. Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu



harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit pada pasien (Ulfa et al., 2021).

## SIMPULAN

1. Tidak ada hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023.
2. Tidak ada hubungan akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023.
3. Ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023.
4. Tidak ada hubungan, hubungan antar pasien dengan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023.
5. Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2023.

## SARAN

1. Manajemen RSUD Kota Kendari perlu adanya pembenahan waktu pelayanan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan.
2. Pihak manajemen rumah sakit membuat suatu kebijakan dalam bentuk *schdule* atau *shift* bagi tenaga kesehatan (dokter) yang melakukan pemeriksaan di ruang rawat inap sebelum melakukan pemeriksaan di unit rawat jalan poli jantung sehingga tidak tumpang tindih.
3. Perlu adanya sinkronisasi jadwal antara pihak unit rawat jalan dan unit rawat inap dengan dokter yang bersangkutan sehingga akan diperoleh suatu ketepatan jadwal pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Darmin, Suci Rahayu Ningsih, Heriyana Amir, Sarman, Moh. Rizki Fauzan. Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Promot J Kesehat Masy.* 2022;12(1):66–76.
2. Buangin A, Yasnani Y, Kalza LA. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2022. *J Adm Kebijak Kesehat Univ Halu Oleo.* 2022;3(1):1–10.
3. Supriyanti S, Oriza Satifa, Rifka Mardhiani. Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022. *PERISAI J Pendidik dan Ris Ilmu Sains.* 2023;2(1):83–95.
4. Nurdiana. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017. *Ekp.* 2017;13(3):1576–80.
5. Prastica I. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di RSUD Kota Madiun. *Rabit J Teknol dan Sist Inf Univrab.* 2019;1(1):2019.
6. Camala, Tri Ani Marwati A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. 2022;7(2).
7. Tanjung IM, Nadapdap T, Muhammad I. Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Inov Ris Ilmu Kesehat [Internet].* 2023;1(4):121–34. Available from: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/>
8. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 1018196/jmmr2016.

- 2017;6(1):9–15.
9. Kamalia R, Fitriani AD, Nyorong M. Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *J Med.* [Internet]. 2023;1(1):1–15. Available from: <https://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id/index.php/Medika/article/view/299%0Ahttps://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id/index.php/Medika/article/download/299/266>
  10. Firda Maulany R, Ragil SD, Eva A. Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indones J Pharm Nat Prod* [Internet]. 2021;04(May):142–9. Available from: <http://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijpnp>
  11. Siahainenina M. Analisis kualitas pelayanan petugas ruang rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sapparua. Tesis. 2020;
  12. Surasdiman, Gunawan, Kadir I. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *J Manage.* 2019;2(1):1–16.
  13. An-Nafi' AF. Pengaruh kenyamanan lingkungan fisik ruang rawat inap kelas iii terhadap kepuasan pasien di rsui kustati surakarta skripsi. *Interes J Ilmu Kesehat.* 2019;1–46.
  14. Agritubella SM, Arif Y, Afriyanti E. Kontribusi Karakteristik Individual Perawat terhadap Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam interaksi pelayanan Keperawatan. *NERS J Keperawatan.* 2018;13(1):15.
  15. Hasana SN, Maidar, Arbi A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *J Heal Med Sci.* 2023;2(1):93–105.
  16. Mutmainnah U, Ahri AR, Arman. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *J Muslim Community Heal.* 2021;2(1):52–74.
  17. Satria B. Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan. *J Penelit Kesmasy.* 2021;3(2):57–62.
  18. Hasanah U, Hermawan D, Amirus K. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung. *J Bimbing dan Konseling.* 2017;07(1):53–60.
  19. Menkes RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2008. *Peratur Menteri Pekerj Umum Tentang Pedoman Penyediaan Dan Pemanfaat Ruang Terbuka Hijau Di Kaw Perkotaan.* 2008;3.
  20. Sary WI, Bur N, Septiyanti. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. 2021;01(05):446–53.