

Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu

Analysis of Health Service Satisfaction of Patients at the Sekar Jaya Health Center, Ogan Komering Ulu Regency

¹Rismaniar, ²Chairil Zaman, ³Dian Anggreny
¹²³ STIK Bina Husada Palembang, Indonesia
Email : rismaniarbta1972@gmail.com

Submisi: 1 Oktober 2021; Penerimaan: 3 Januari 2022; Publikasi 28 Februari 2022

Abstrak

Keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara (Kemenkes RI, 2020). Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama. Tujuan penelitian ini adalah melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Analisis multivariat di dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda. Pada penelitian ini dapat disimpulkan tidak ada hubungan umur ($p=0,815$) *Tangibles* ($p=0,567$) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Ada hubungan jenis kelamin ($p=0,005$; OR=2,415), *Reliability* ($p=0,027$; OR=2,303), *Responsiveness* ($p=0,000$; OR=4,770), *Assurance* ($p=0,045$; OR=1,888) dan *Empathy* ($p=0,000$; OR=8,737) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021). Variabel yang paling dominan adalah jenis kelamin ($p=0,035$; OR=2,261). Saran bagi khususnya Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU agar dapat memperhatikan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy*. Untuk peningkatan pelayanan dan kinerja lebih baik lagi, peneliti menyarankan untuk menekankan empaty ke pasien. Jenis kelamin merupakan faktor yang paling penting di perhatikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan

Abstract

The existence of health service facilities affects the health status of the people of a country (Kemenkes RI, 2020). The level of patient satisfaction is considered as a very important dimension, quality and is one of the main indicators. The purpose of this study was to look at the factors associated with patient satisfaction. This study uses a quantitative method with a *Cross Sectional* approach. Statistical test using *Chi Square* test. Multivariate analysis in this study used multiple logistic regression analysis. In this study, it can be concluded that there is no relationship between age ($p=0.815$) *Tangibles* ($p=0.567$) with satisfaction at the Sekar Jaya Health Center, OKU Regency in 2021. There is a relationship between sex ($p=0.005$; OR = 2.415), *Reliability* ($p=0.027$; OR = 2,303), *Responsiveness* ($p=0.000$; OR = 4.770), *Assurance* ($p=0.045$; OR = 1.888) and *Empathy* ($p=0.000$; OR = 8.737) with satisfaction at the Sekar Jaya Health Center, OKU Regency in 2021). The most dominant variable was gender ($p=0.035$; OR=2.261). Suggestions for especially the Sekar Jaya Health Center in OKU Regency to pay attention to *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* and *Empathy*. To improve service and better performance, researchers suggest emphasizing empathy for patients. Gender is the most important factor to consider.

Keywords : Service Quality, Satisfaction

Pendahuluan

Keberadaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara (Kemenkes RI, 2020). Jumlah puskesmas semakin meningkat, dari 9.754 pada tahun 2015 menjadi 10.134 Puskesmas pada tahun 2019. Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir ini, peningkatan jumlah Puskesmas rata-rata 70 Puskesmas per tahun (Kemenkes RI, 2020). Jumlah puskesmas yang ada di Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 342 puskesmas (Dinkes Provinsi Sumsel, 2019). Jumlah puskesmas yang ada di Kabupaten Ogan Komering Ulu sebanyak 18 puskesmas (dengan rincian 12 puskesmas non rawat inap dan 6 puskesmas dengan rawat inap) (Dinkes Kabupaten OKU, 2020). Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota berkewajiban melaksanakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik sendiri lebih dikenal dengan pelayanan yang not to profit karena seperti yang kita ketahui pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengutamakan mencari keuntungan dari pemberian pelayanan tersebut (Izzah, Wigati, & Sriatmi, 2014).

Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan atas pihak rumah sakit. Hal inilah yang membuat pengukuran kepuasan pasien menjadi komponen penting (Bitjoli & Buanasari, 2019). Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Adanya perbedaan

dimensi menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan observasi peneliti pada puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU dengan melakukan wawancara pada beberapa pasien yang berkunjung 60% pasien tersebut kurang puas. Pada dasarnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Adanya perbedaan dimensi menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada bulan Januari sampai dengan Maret 2021 yang berjumlah 370 orang. Sampel berjumlah 192 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Variabel kepuasan di katagorikan Tidak puas, jika total skor < 23 dan Puas, jika total skor \geq 23, umur di katagorikan Muda, jika umur < 35 tahun Tua, jika umur \geq 35 tahun, jenis kelamin di katagorikan Laki-laki dan Perempuan, Tangibles di katagorikan Kurang baik, jika total skor < 21 dan Baik, jika total skor \geq 21, Reliability di katagorikan Kurang baik, jika total skor < 16 dan Baik, jika total skor \geq 16, Responsiveness di katagorikan Kurang baik, jika total skor < 16 dan Baik, jika total skor \geq 16, Assurance di katagorikan Kurang baik, jika total skor < 18 dan Baik, jika total skor \geq 18, dan Emphaty di katagorikan Kurang baik, jika total skor < 21 dan Baik, jika total skor \geq 21. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kesalahan terbesar (*level significantcy*)/ $\alpha = 0,05$ atau 5 % dan tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95 %. Analisis multivariat di dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sekar Jaya kabupaten OKU. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hubungan umur, jenis kelamin, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dengan kepuasan pasien

Variabel	Kepuasan pasien				Total		pV	OR
	Kurang puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Umur								
a. Muda	51	40,2	76	59,8	127	100,0	0,815	-
b. Tua	28	43,1	37	56,9	65	100,0		
Jenis kelamin								
a. Laki-laki	45	52,9	40	47,1	85	100,0	0,005	2,415
b. Perempuan	34	31,8	73	68,2	107	100,0		
Tangibles								
a. Kurang baik	42	38,9	66	61,1	108	100,0	0,567	-
b. Baik	37	44,0	47	56,0	84	100,0		
Reliability								
a. Kurang baik	24	57,1	18	42,9	42	100,0	0,027	2,303
b. Baik	55	36,7	95	63,3	150	100,0		
Responsiveness								
a. Kurang baik	50	62,5	30	37,5	80	100,0	0,000	4,770
b. Baik	29	25,9	83	74,1	112	100,0		
Assurance								
a. Kurang baik	46	48,9	48	51,1	94	100,0	0,045	1,888
b. Baik	33	33,7	65	66,3	98	100,0		
Emphaty								
a. Kurang baik	60	66,7	30	33,3	90	100,0	0,000	8,737
b. Baik	19	18,6	83	81,4	102	100,0		

Hubungan antara umur responden dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara umur responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 76 responden (59,8%) yang umurnya muda. Hasil uji statistik diperoleh nilai *P*-nya adalah 0,815; artinya tidak ada hubungan umur responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rizal & Jalpi, 2018). Di dapatkan hasil analisis antara umur dengan kepuasan pasien, didapat nilai $p = 0,035$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Kualitas layanan yang diberikan oleh Perawatan Kesehatan Nigeria tidak memuaskan. Ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan perlu mengerjakan metode yang mereka gunakan

untuk memberikan layanan kepada pasien mereka. Kepuasan pada sistem perawatan kesehatan publik Nigeria dicapai berdasarkan pemberian layanan dan pemeliharaan atau ketersediaan infrastruktur yang andal. Selain itu menunjukkan bahwa kepuasan pasien pengalaman keseluruhan, bukan variabel atau faktor tertentu, dengan demikian, untuk mendapatkan hasil yang maksimal. kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan perlu memastikan bahwa proses pengiriman, dan mereka yang memberikan layanan (Potluri & Angiating, 2018).

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan), usia meningkatkan atau menurunkan kerentanan terhadap penyakit tertentu. Dan menurut Sudami (2009) usia pasien tersebut adalah usia yang dihitung dari tanggal kelahiran sampai ulang tahun terakhir pada saat dilakukan penelitian. Pada umumnya kualitas hidup menurun dengan meningkatnya umur, usia muda < 41 tahun akan mempunyai kualitas hidup yang lebih baik dibandingkan

yang berusia tua > 41 tahun. Pasien yang berumur tua juga lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaannya, hasilnya, kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur muda cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik. Seseorang yang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia (Budiman, 2010).

Hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 73 responden (53,8%) yang berjenis kelamin perempuan. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,005; artinya ada hubungan jenis kelamin responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 2,415$; artinya responden yang berjenis kelamin perempuan mempunyai peluang 2,415 kali untuk puas.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rina, Wahyudi, & Margawati, 2017). Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (nilai $p > 0,05$) (Rina et al., 2017).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pendapatan, pendidikan, dan frekuensi kunjungan ke puskesmas. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pendapatan, pendidikan, frekuensi kunjungan, dan kualitas layanan. Status akreditasi puskesmas memiliki pengaruh kontekstual yang cukup besar terhadap kepuasan pasien (Widayati, Tamtomo, & Adriani, 2017).

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Istilah gender berasal dari bahasa Inggris yang berarti jenis kelamin,

gender adalah pembagian peran kedudukan dan tugas antara laki-laki dan perempuan yang ditetapkan oleh masyarakat berdasarkan sifat perempuan dan laki-laki yang dianggap pantas sesuai norma dan adat istiadat, kepercayaan, atau kebiasaan masyarakat. Menurut Sudami (2009) bahwa ciri-ciri biologis yang menunjukkan ciri laki-laki atau perempuan. Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Budiman, 2010).

Secara umum, setiap penyakit dapat menyerang manusia baik laki-laki maupun perempuan, tetapi pada beberapa penyakit terdapat perbedaan frekuensi antara laki-laki dan perempuan. Menurut penelitian Permebeker (1982) dan Smet (1994) yang dikutip oleh Sinulingga (2010) bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan laki-laki. Dan menurut penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2010) bahwa pasien yang banyak berkunjung di Puskesmas Tanjungsari adalah perempuan yaitu sebanyak 53 responden (53,0%).

Hubungan antara Tangibles dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Tangibles* responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 66 responden (61,1%) yang *Tangibles*-nya kurang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,567; artinya tidak ada hubungan *Tangibles* dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021.

Penelitian yang dilakukan oleh Almomani dkk, (2020) yang berjudul *Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis di Yordania*. Hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan kesehatan menjelaskan (% 65,7) dari variasi kepuasan pasien, yang juga menggambarkan sejauh mana potensi kualitas pelayanan kesehatan

untuk melakukan perubahan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum. Setelah menggunakan analisis regresi berganda dan melalui hasil digital didapatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum (Almomani, Al-Ghdabi, & Hamdan, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian Noreti bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kenyamanan/kebersihan ruang tunggu dan kerapian petugas itu sangat penting sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.¹⁶ Akan tetapi, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yaitu dengan nilai $p (0,147) > 0,05$, artinya tidak ada hubungan antara dimensi tangibles dan kepuasan.

Yaitu berupa kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahandan dengan akurat yang tinggi.

Hubungan antara Reliability dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Reliability* responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 95 responden (63,3%) yang *Reliability*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,027; artinya ada hubungan *Reliability* dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 2,303$; artinya responden yang *Reliability*-nya baik mempunyai peluang 2,303 kali untuk puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019). Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan

yang signifikan antara dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Cosma dkk (2020) yang berjudul *Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system*. Hasil penelitian menyatakan bahwa sepertiga dari responden tidak puas dan sangat tidak puas sehubungan dengan kesan keseluruhan dari sistem perawatan kesehatan Rumania. Selain itu, penelitian ini menemukan hubungan yang signifikan secara statistik antara keyakinan sistem perawatan kesehatan, usia, dan jenis kelamin, dan juga antara kesan keseluruhan tentang sistem perawatan kesehatan, usia dan pendapatan (Cosma et al., 2020).

Yaitu berupa kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahandan dengan akurat yang tinggi.

Hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Responsiveness* responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 83 responden (80,7%) yang *Responsiveness*-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P -nya adalah 0,000; artinya ada hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai $OR = 4,770$; artinya responden yang *Responsiveness*-nya baik mempunyai peluang 4,770 kali untuk puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019). Uji statistik pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, dan menerima semua keluhan setiap pelanggan /pasien.

Hubungan antara Assurance dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara Assurance responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 65 responden (66,3%) yang Assurance-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P-nya adalah 0,045; artinya ada hubungan Assurance dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 1,888; artinya responden yang Assurance-nya baik mempunyai peluang 1,888 kali untuk puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019). Hasil uji statistik pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legaslitas dalam

pelayanan, dan Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

Hubungan antara Emphaty dengan kepuasan

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara Emphaty responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 83 responden (81,4%) yang Emphaty-nya baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai P-nya adalah 0,000; artinya ada hubungan Emphaty dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 8,737; artinya responden yang Emphaty-nya baik mempunyai peluang 8,737 kali untuk puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019). Hasil uji statistik pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kemudahan dalam melakukan jalinan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, yang mencakup seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang ramah dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membedakan) antara pelanggan yang satu dengan yang lain, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Tabel 2. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien

No.	Variabel	pV	OR	B
1	Jenis kelamin	0,035	2,261	0,816
2	Tangibles	0,997	0,000	-19,761
3	Reliability	0,996	766163451,893	20,457
4	Assurance	0,030	0,226	-1,488
5	Emphaty	0,996	5030809130,787	22,339

Seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai p (*p value*) < 0,25. Yang masuk ke dalam model adalah umur, jenis kelamin, Tangibles, Reliability,

Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Hasil analisa multivariat dilakukan dengan menggunakan metode backward LR. Setelah dikontrol ada satu variabel independen yang bermakna/signifikan, karena nilai *p-Value* lebih kecil dari alpha yaitu 0,05. Ada dua variabel yang berhubungan dengan kepuasan

yaitu: jenis kelamin dan *assurance*. Variabel jenis kelamin merupakan variabel yang paling dominan karena nilai *p-Value* 0,035 (<0,05) dengan OR=2,261.

Kesimpulan dan Saran

Sebagian besar karakteristiknya adalah umur muda (66,1%), berjenis kelamin perempuan (55,7%), *Tangibles* yang kurang baik (56,3%), *Reliability* yang baik (78,1%), variabel *Responsiveness* yang baik (58,3%), *Assurance* yang baik (51,0%), *Empathy* yang baik (53,1%) dan puas (58,9%). Tidak ada hubungan umur ($p=0,815$) *Tangibles* ($p=0,567$) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021. Ada hubungan jenis kelamin ($p=0,005$; OR=2,415), *Reliability* ($p=0,027$; OR=2,303), *Responsiveness* ($p=0,000$; OR=4,770), *Assurance* ($p=0,045$; OR=1,888) dan *Empathy* ($p=0,000$; OR=8,737) dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021). Variabel yang paling dominan adalah jenis kelamin ($p=0,035$; OR=2,261).

Saran bagi khususnya Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU agar dapat memperhatikan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy*. Untuk peningkatan pelayanan dan kinerja lebih baik lagi, peneliti menyarankan untuk menekankan empaty ke pasien. Jenis kelamin merupakan faktor yang paling penting di perhatikan.

Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada kepala puskesmas dan beserta tenaga kesehatan beserta staf Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU yang telah membantu dalam penulisan ini.

Referensi

Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R., & Hamdan, K. M. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803–1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>

- Anah Marwanah, Zakiyah, & Siswani Marianna. (2021). Peningkatan Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Melalui Supervisi Kepala Ruang di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Royal Progress Jakarta. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 4(2), 261-268. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.274>
- Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *E-Journal Keperawatan*, 7(1), 1–8.
- Cosma, S. A., Bota, M., Fleşeriu, C., Morgovan, C., Văleanu, M., & Cosma, D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian healthcare system. *Sustainability (Switzerland)*, 12(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su12041612>
- Dinkes Kabupaten OKU. (2020). *Profil Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu 2020* (pp. 1–194). pp. 1–194.
- Dinkes Provinsi Sumsel. (2019). *Jumlah Puskesmas Provinsi Sumatera Selatan Per Maret 2019* (pp. 1–13). pp. 1–13.
- Dina Fatmawati. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Capaian Target Penanganan Komplikasi Obstetri Di UPTD Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 4(1), 57-70. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i1.34>
- Izzah, N., Wigati, P., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(2), 148–156.
- Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
- Milasari, V. N., Pranata, L., & Aryoko, A. (2018). Relationship of Nursing Motivation with The Application of True Six in Giving Medicines in Patient Care Room. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 3(2).
- Oktaviana, C., Aryoko, A., & Pranata, L. (2019). Caring Nurse Relationship With

- Prevention of Falling In Inpatient Wards. *Publikasi Penelitian Terapan dan Kebijakan*, 2(2), 108-112.
- Pranata, L., Hardika, B. D., Vanesia, Y., Pangihutan, Y. G., Agustina, S., Ningtyas, S. T. I., ... & Paramitha, A. (2021). Manajemen Keperawatan “Pengelolaan Metode Tim dan Latihan Manajemen Konflik. Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Antoni, I. W., Aprillia, P., Dinanti, R., ... & Elvira, E. (2021). MANAJEMEN KEPERAWATAN “Kualitas Pelayanan Keperawatan”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Gultom, B. E., Antika, R. T. A., Adetia, P., ... & Nitantri, M. (2021). Manajemen Keperawatan “Pendidikan Keperawatan & Proses Pembelajaran”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Nanda, C. C. S., Elvantin, M. H., Nainggolan, S. S., ... & Simatupang, B. R. (2021). Manajemen Keperawatan “Aplikasi Komunikasi Perawat & Kepuasan Kerja”. LPP Balai Insan Cendekia.
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Potluri, R. M., & Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 9–12, 2150–2153. <https://doi.org/10.31142/ijtsrd11313>
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. Retrieved from <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- Sutrisari Sabrina Nainggolan. (2021). Penerapan Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesment, Recommendation) Oleh Perawat Di Rumah Sakit Pusri Palembang. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 4(1), 167-176. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i1.80>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>
- Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Factors Affecting Quality of Health Service and Patient Satisfaction in Community Health Centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 02(02), 165–175. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.02.08>
- Yulia Devi Putri, Trisya Yona Febrina, & Dwi Fadhila Rahma. (2021). Hubungan Beban Kerja Dengan Turnover Intention Pada Perawat Di Rumah Sakit Harapan Bunda Kota Batam Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 4(2), 390-397. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.284>