

## **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AISYIYAH SAMARINDA TAHUN 2024**

*Citra Rizki Wardani<sup>1</sup>, Ratno Adrianto<sup>1</sup>, Sumarni<sup>1\*</sup>, Chaerunnisa AR<sup>1</sup>, Vivi Filia Elvira<sup>1</sup>*

*<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Mulawarman*

*\*Corresponding author:  
[sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id](mailto:sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id)*

*Article History:*

*Received: 07/02/2025*

*Accepted: 29/04/2025*

*Available Online: 30/04/2025*

### **ABSTRACT**

*Outpatient visits have fluctuated over the past 3 years at the Aisyiyah Samarinda Mother and Child Hospital. Data on outpatient visits in 2022 were 9,839 visitors, in 2023 there has been an increase where the number of patient visits amounted to 18,689 visitors, and in 2024 until October there was a decrease where the number of patient visits amounted to 15,783 visitors. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at Aisyiyah Samarinda Maternal and Child Hospital in 2024. This type of research is quantitative research using cross sectional studies. The number of samples was 132 respondents using the purposive sampling technique. Data analysis uses univariate and bivariate analysis with chi squared test. The results showed that there was a relationship between technical competence ( $p = 0.025$ ), access to services ( $p = 0.001$ ), and comfort (0.008) with outpatient satisfaction at RSIA Aisyiyah Samarinda. Meanwhile, there was no relationship between human relationships ( $p = 0.916$ ) and outpatient satisfaction at RSIA Aisyiyah Samarinda. So it can be concluded that there is a relationship between technical competence, access to services, and comfort with patient satisfaction. However, there was no relationship between human relationships and outpatient satisfaction at RSIA Aisyiyah Samarinda.*

**Keywords:** *Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient*

### **PENDAHULUAN**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 mengatur tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit. Dalam peraturan ini, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit dibedakan menjadi dua yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus dimana rumah sakit

khusus merupakan fasilitas kesehatan yang bergerak dalam pelayanan utama pada satu bidang ataupun satu jenis penyakit yang salah satunya terdiri dari Rumah Sakit Ibu dan Anak<sup>1</sup>.

Pada tahun 2020, Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah rumah sakit. Data menunjukkan bahwa sebagian besar rumah sakit khusus adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA), yang mencapai 67% dari total rumah sakit khusus di Indonesia. Tren peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia menunjukkan kebutuhan bagi rumah sakit yang sudah ada untuk meningkatkan daya saing mereka<sup>2</sup>.

Berdasarkan data sarana kesehatan Provinsi Kalimantan Timur bahwa jumlah rumah sakit pada tahun 2023 mencapai 58 unit yang terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebanyak 21 unit, Rumah Sakit Umum Swasta sebanyak 22 unit, Rumah Sakit Khusus sebanyak 11 unit, dan Rumah Sakit TNI/Polri sebanyak 4 unit<sup>3</sup>. Dari total tersebut, 15 rumah sakit berlokasi di Kota Samarinda. Di Samarinda terdapat dua rumah sakit swasta dengan kelas/tipe C yang terletak berdekatan di Jalan Pangeran Hidayatullah, Kecamatan Samarinda Kota. Dua rumah sakit tersebut adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah dan Rumah Sakit Jimmy Medika Borneo, kedua rumah sakit ini berfokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Adanya rumah sakit yang saling berdekatan maka semakin meningkatkan persaingan dalam merebut kepercayaan pelanggan. Data sekunder dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami fluktuasi yang signifikan dari tahun 2022 hingga 2024. Total kunjungan Tahun 2022 hanya 9.839, dengan pasien lama mendominasi jumlah kunjungan.

Tahun 2023 terjadi pemulihan signifikan dengan total kunjungan mencapai 18.689, yang menunjukkan peningkatan dalam jumlah pasien lama. Tahun 2024 tercatat data hingga Oktober menunjukkan penurunan dengan total kunjungan mencapai 15.783, didorong oleh menurunnya jumlah pasien lama<sup>4</sup>.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepuasan rawat jalan adalah  $\geq 90\%$ . Menurut Lori Di Prete Brown, faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan diantaranya meliputi kompetensi teknis, akses terhadap layanan, efektifitas pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu<sup>5</sup>. Hasil Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda periode bulan Januari hingga bulan Juni tahun 2024 mengindikasikan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda masih perlu ditingkatkan. Beberapa unit pelayanan berada di bawah ambang batas kepuasan yang dianggap memadai, yaitu 90%<sup>6</sup>.

Di Indonesia, telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian oleh Liliskarlina dkk<sup>7</sup>, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kompetensi teknis petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di RSKDIA Pertiwi Makassar. Penelitian ini mengindikasikan bahwa kompetensi teknis yang baik dari tenaga medis berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang ditandai dengan sikap

ramah dari dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah dkk <sup>5</sup>, menunjukkan bahwa hubungan antar manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Dalam studi tersebut, variabel hubungan antar manusia terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, baik dari segi menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsive, dan memberikan perhatian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti dkk <sup>8</sup>, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. Penelitian ini menyoroti bahwa jarak rumah pasien ke rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Akses atau keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi.

Penelitian oleh Rasniyanti dkk <sup>9</sup>, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari. Penelitian ini menekankan bahwa kenyamanan pasien sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor lingkungan rumah sakit termasuk kebersihan, ruangan yang nyaman, toilet yang bersih, dan lahan parkir yang mencukupi.

Berdasarkan jumlah kunjungan yang mengalami fluktuatif selama 3 tahun

terakhir dan berdasarkan hasil laporan survei kepuasan pasien tentunya menimbulkan berbagai pertanyaan apakah rumah sakit sudah benar-benar melayani pasien dengan baik atau belum. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui dinamika dan hubungan antara variabel *independen* mutu pelayanan kesehatan (kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, dan hubungan antar manusia) dengan variabel *dependen* (kepuasan pasien) rawat jalan RSIA Aisyiyah Samarinda, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan jumlah populasi sebanyak 2.487 orang. Analisis data yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi-square. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda berlokasi di Jl.Pangeran Hidayatullah, Kelurahan Pelabuhan, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden dalam penelitian yang diteliti pada pengambilan sampel sebanyak 132 orang untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Aisyiyah Samarinda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data sebanyak 132 responden pasien rawat jalan RSIA

Aisyiyah Samarinda yang diisi menggunakan metode kuesioner pada bulan Desember 2024. Hasil penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden Rawat Jalan RSIA Aisyiyah Samarinda

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	5	3,8
Perempuan	127	96,2
<b>Umum</b>		
17-25	37	28
26-35	76	57,6
36-45	16	12,1
46-55	2	1,5
56-65	1	0,8
<b>Kecamatan</b>		
Samboja	1	0,8
Sanga-sanga	1	0,8
Muara Badak	2	1,5
Loa Janan Ilir	2	1,5
Tenggarong Seberang	3	2,3
Tenggarong	4	3
Anggana	5	3,8
Palaran	7	5,3
Samarinda Seberang	7	5,3
Samarinda Ulu	9	6,8
Samarinda Ilir	10	7,6
Samarinda Kota	12	9,1
Sungai Kunjang	12	9,1
Sungai Pinang	15	11,4
Samarinda Utara	17	12,9
Sambutan	25	18,9
<b>Kabupaten/Kota</b>		
Samarinda	115	87,1
Kutai Kartanegara	17	12,9
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	0	0
SD	3	2,3
SMP/SLTP	11	8,3
SMA/SLTA	60	45,5
Diploma	11	8,3
Sarjana	47	35,6
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	85	64,4
Swasta	22	16,7
PNS	11	8,3

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Wiraswasta	9	6,8
Pegawai	2	1,5
Pelajar/Mahasiswa	2	1,5
Lainnya	1	0,8
<b>Status Perkawinan</b>		
Belum Menikah	4	3
Menikah	128	97
<b>Jumlah Kunjungan</b>		
1 kali	8	6,1
2-3 kali	38	28,8
>3 kali	86	65,2
<b>Pendapatan</b>		
<Rp 3.497.124,13	10	7,6
>Rp 3.497.124,13	34	25,8
Tidak Berpenghasilan	88	66,7
<b>Jenis Pembayaran</b>		
Jaminan Kesehatan (BPJS)	50	37,9
Asuransi Kesehatan Komersil	8	6,1
Pribadi	74	56,1
<b>Jarak Rumah ke RS</b>		
1-5 km	36	27,3
6-10 km	43	32,6
>10 km	53	40,2
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden pada jenis kelamin, diketahui bahwa mayoritas responden yang mengakses pelayanan rawat jalan adalah perempuan sebanyak 127 orang (96,2%) dan sebanyak 64 orang (48,5%) diantaranya menyatakan puas. Menurut Mutmainnah dkk<sup>5</sup>, perempuan cenderung lebih peka terhadap detail dan nuansa dalam interaksi sosial yang membuat mereka lebih kritis terhadap aspek-aspek tertentu dalam pelayanan. Hal ini terjadi terutama karena mereka adalah pasien di rumah sakit ibu dan anak yang mencerminkan bahwa pelayanan yang ditujukan khusus untuk ibu dan anak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan di kalangan perempuan.

Kategori kelompok umur responden, diketahui bahwa mayoritas responden yang

mengakses pelayanan rawat jalan adalah kelompok umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 76 orang (57,6%) dan sebanyak 37 orang (28%) diantaranya merasa puas. Menurut Khafifah & Razak<sup>10</sup> responden pada usia ini cenderung lebih menghargai keramahan petugas dan kecepatan pelayanan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

Kategori kecamatan dan Kabupaten/Kota menunjukkan bahwa mayoritas responden bertempat tinggal di Kecamatan Sambutan sebanyak 25 orang (18,9%) dan berdomisili di Kota Samarinda sebanyak 115 orang (87,1%). Adapun jarak tempuh rumah pasien menuju Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda di dominasi dengan jarak tempuh > 10 km sebanyak 53 orang (40,2 %). Jarak tempat

tinggal pasien dengan tempat fasilitas kesehatan dinyatakan dekat jika 1-5 Km dan dinyatakan jauh jika > 10 Km. Jauhnya jarak tempuh pasien berhubungan dengan kepuasan, hal ini dikarenakan pasien mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan yang didapat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda setelah menempuh jarak yang jauh.

Kategori pendidikan terakhir yang ditempuh pasien maupun keluarga pasien diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik tingkat pendidikan yang mengakses pelayanan rawat jalan yaitu mayoritas pada jenjang pendidikan SMA sebanyak 60 orang (45,5%) dan sebanyak 32 orang (24,2%) diantaranya merasa puas. Adapun pendidikan terakhir pasien terendah yaitu pada jenjang pendidikan SD sebanyak 3 orang (2,3%). Hal ini disebabkan karena pasien SMA belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai tentang bagaimana mutu pelayanan kesehatan yang baik, sehingga menerima saja dan tetap merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Selain itu tingkat pendidikan turut menentukan persepsi seseorang, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pengetahuan dan semakin kritis seseorang terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima serta yang akan digunakan<sup>5</sup>.

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pasien untuk mendapatkan penghasilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengakses pelayanan rawat jalan yaitu mayoritas tidak bekerja (ibu rumah tangga) sebanyak 85 orang (64,4%) dan sebanyak 45 orang (34,1%) diantaranya merasa puas. Hal ini dikarenakan ibu rumah tangga cenderung memiliki harapan yang realistis terhadap pelayanan kesehatan. Mereka lebih fokus

pada pemenuhan kebutuhan dasar bagi diri sendiri dan keluarga, sehingga ketika layanan kesehatan dapat memenuhi harapan mereka maka terpenuhilah kepuasan tersebut.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur, UMR Kota Samarinda Tahun 2024 sebesar Rp 3.497.124,13<sup>11</sup>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengakses pelayanan dengan pendapatan dibawah UMR atau < Rp 3.497.124,13 sebanyak 10 orang (7,6%), pendapatan pasien diatas UMR > Rp 3.497.124,13 sebanyak 34 orang (25,8%) dan 19 orang (14,4%) diantaranya merasa puas, serta pasien yang tidak berpenghasilan sebanyak 88 orang (66,7%) yang diantaranya ibu rumah tangga, mahasiswa dan pensiunan. Sehingga pekerjaan dan pendapatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan karena orang yang bekerja memiliki harapan lebih tinggi dibandingkan yang tidak bekerja. Apabila seseorang bekerja maka pendapatannya diatas rata-rata sehingga pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan hasil pendapatan dari pekerjaan tersebut.

Status pernikahan merupakan hubungan antar lawan jenis yang dikategorikan berdasarkan ikatan perwakinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mengakses pelayanan rawat jalan berstatus menikah yaitu sebanyak 128 orang (97%) dan 65 orang (49,2%) diantaranya merasa puas. Hal ini karena Rumah Sakit Ibu dan Anak menawarkan pelayanan kesehatan yang terintegrasi bagi ibu dan anak, termasuk perawatan prenatal, persalinan, dan pascapersalinan. Selain itu tenaga medis di RSIA biasanya terlatih khusus dalam menangani masalah kesehatan ibu dan

anak, sehingga pasien merasa lebih percaya diri dalam menerima perawatan. Menurut penelitian Faridah dkk<sup>12</sup>, dijelaskan bahwa tidak ada hubungan antara status pernikahan dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak memang khusus diperuntukkan bagi pelayanan kesehatan ibu dan anak, sehingga pasien yang datang bisa yang sudah menikah maupun belum menikah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mengakses pelayanan rawat jalan yaitu mayoritas berbayar pribadi sebanyak 74 orang (56,1%) dan 33 orang (25%) diantaranya merasa puas. Serta

mayoritas dengan jumlah kunjungan > 3 kali sebanyak 86 orang (65,2%) dan 46 orang (34,8%) diantaranya merasa puas. Hal ini disebabkan pasien yang datang adalah pasien yang melakukan kunjungan berulang kali dikarenakan kontrol atau sedang dalam pengobatan berkelanjutan seperti ibu hamil beresiko, pemantauan kesehatan kehamilan ibu dan anak, ibu setelah melahirkan, bayi setelah lahir, anak setelah rawat inap dan lain-lain. Pada saat pasien sudah merasa puas dan cocok dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit maka akan terus kembali berkunjung<sup>5</sup>.

**Tabel 2.** Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA Aisyiyah

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien		(N) (%)	<i>p value</i>
	Kurang Puas n (%)	Puas n (%)		
<b>Kompetensi Teknis</b>				
Kurang Baik	5 (100)	0 (0)	5 (100)	0,025
Baik	59 (46,5)	68 (53,5)	127 (100)	
<b>Akses Terhadap Layanan</b>				
Kurang Baik	36 (65,5)	19 (34,5)	55 (100)	0,001
Baik	28 (36,4)	49 (63,6)	77 (100)	
<b>Hubungan Antar Manusia</b>				
Kurang Baik	9 (47,4)	10 (52,6)	19 (100)	0,916
Baik	55 (48,7)	58 (51,3)	113 (100)	
<b>Kenyamanan</b>				
Kurang Baik	29 (64,4)	16 (35,6)	45 (100)	0,008
Baik	35 (40,2)	52 (59,8)	87 (100)	
<b>Total</b>		<b>132</b>	<b>100</b>	

### Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Kompetensi teknis dalam konteks layanan kesehatan merujuk pada keterampilan, kemampuan, penampilan, dan kinerja tenaga kesehatan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan<sup>13</sup>. Kompetensi teknis dalam penelitian ini terkait keterampilan, keramahan, daya tanggap, kecepatan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan rawat jalan

di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 132 responden, yang menyatakan kompetensi teknis petugas dalam memberikan pelayanan baik dan merasa puas yakni sebanyak 68 orang (53,5%), namun masih terdapat responden yang menyatakan kompetensi teknis petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik dan merasa kurang puas yakni sebanyak 5 orang (100%). Hasil uji statistik

menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil  $\rho$  value =  $0,025 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Responden yang menyatakan baik dan merasa puas sebanyak 68 orang (53,5%) dikarenakan petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik serta menjelaskan secara detail terkait penyakit pasien. Selain itu, petugas kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah sudah memiliki kompetensi teknis berupa kemampuan dan keterampilan yang baik sehingga membantu keberhasilan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Liliskarlina dkk<sup>7</sup>, bahwa kompetensi teknis yang baik dari tenaga medis berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang ditandai dengan keluhan pasien ditangani dengan tanggap, pada saat perawat melakukan tindakan kepada pasien, peralatan medis yang disediakan lengkap, dokter dan perawat yang berpenampilan bersih serta rapi.

Responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 5 orang (100%). Hal ini dikarenakan responden merasa petugas kesehatan kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien yang telah melakukan kunjungan berulang kali, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dimana kecepatan pelayanan dokter sering kurang sesuai dengan jam visit yang menyebabkan pasien lambat dilayani dan lama menunggu di ruang tunggu rawat jalan. Pendapat ini didukung dengan penelitian Rizki Kamalia dkk<sup>14</sup>, bahwa mayoritas responden merasa kurang puas

dengan pelayanan yang diberikan karena tenaga kesehatan tidak selalu siap saat dibutuhkan dan kehadiran dokter yang tidak tepat waktu. Sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tertunda dan menyebabkan pasien menunggu lama yang mengindikasikan adanya kekurangan dalam kompetensi teknis petugas kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Liliskarlina dkk<sup>7</sup> yang menunjukkan adanya hubungan antara kompetensi teknis petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di RSKDIA Pertiwi Makassar. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi teknis yang baik dari tenaga medis berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin terpenuhinya mutu pelayanan seperti kompetensi teknis petugas dalam memberikan pelayanan baik dari segi pengetahuan dan keterampilan, sikap yang ramah, kecepatan dan ketanggapan, ketepatan waktu serta ketelitian, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Sehingga saat seseorang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan menggunakan kembali pelayanan tersebut.

### **Hubungan Akses Terhadap Layanan dengan Kepuasan Pasien**

Akses terhadap pelayanan merupakan aspek krusial dalam memastikan setiap individu dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan tanpa terhalang oleh berbagai faktor baik keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi atau hambatan bahasa<sup>15,16</sup>. Akses terhadap layanan pada penelitian ini terkait lokasi, jarak, harga dan kemudahan prosedur pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 132 responden, yang menyatakan akses terhadap layanan baik dan merasa puas yakni sebanyak 49 orang (63,6%), namun masih terdapat responden yang menyatakan akses terhadap layanan kurang baik dan merasa kurang puas yakni sebanyak 36 orang (65,5%). Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil  $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara akses terhadap layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Responden yang menyatakan akses terhadap layanan baik dan merasa puas sebanyak 49 orang (63,6%) dikarenakan Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda terletak di lokasi strategis, mudah dijangkau dengan kondisi jalan yang layak serta banyak dilewati oleh kendaraan dan jarak rumah sakit dekat dengan rumah pasien. Berdasarkan dari wawancara beberapa responden, bahwa letak instalasi rawat jalan dekat dengan ruang pemeriksaan dokter dan biaya yang ditetapkan dapat dijangkau baik pasien. Hal ini didukung dengan teori Moison, Walter dan White<sup>17</sup>, bahwa lokasi meliputi letak rumah sakit, letak ruangan dan lingkungan menjadi salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

Responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 36 orang (65,5%) dikarenakan pasien berdomisi diluar Samarinda dan merupakan pasien rujukan dari fasilitas kesehatan pertama. Berdasarkan wawancara dengan

beberapa pasien mengatakan bahwa responden merupakan pasien rujukan dengan jarak yang ditempuh menuju rumah sakit yaitu sejauh  $> 10 \text{ Km}$  sehingga waktu tempuh yang dibutuhkan cukup lama untuk tiba mendapatkan pelayanan. Selain itu pasien merasa prosedur pelayanan rawat jalan kurang mudah dipahami dari segi informasi alur pelayanan yaitu masih terhambatnya pasien dalam mengakses ruang poli yang dituju dikarenakan tidak terdapat petunjuk atau rambu menuju poli. Hal ini sejalan dengan penelitian St. Rosmanely dkk<sup>18</sup>, bahwa keterjangkauan atau akses terhadap layanan yang masih kurang di sebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dari fasilitas kesehatan dan kondisi jalan yang masih kurang baik, terkhusus kondisi jalan pada saat musim hujan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariyanti dkk<sup>8</sup>, menunjukkan bahwa adanya hubungan antara akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Kubu Raya. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien dapat berkaitan langsung dengan jarak rumah ke rumah sakit, meskipun kualitas pelayanan dan pengalaman positif juga mendukung kepuasan pasien. Sehingga pasien yang rumahnya tidak terlalu dekat dengan rumah sakit akan tetap datang berobat dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa akses terhadap layanan yang mudah akan mempengaruhi kepuasan pasien. Keterjangkauan atau akses yang masih kurang bagi pasien menyebabkan pasien merasa kurang puas. Sehingga, jika akses terhadap layanan meningkat, maka kepuasan pasien juga cenderung meningkat.

## Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Dimensi hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian<sup>15</sup>. Hubungan antar manusia pada penelitian ini terkait keramahan, menghormati, respon, perhatian dan menjaga rahasia pasien selama berobat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 132 responden, yang menyatakan hubungan antar manusia baik dan merasa puas yakni sebanyak 58 orang (51,3%), namun masih terdapat responden yang menyatakan hubungan antar manusia kurang baik dan merasa kurang puas yakni sebanyak 9 orang (47,4%). Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil  $p \text{ value} = 0,916 > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Responden yang menyatakan baik dan merasa puas sebanyak 58 orang (51,3%) dikarenakan petugas rawat jalan Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah sudah memberikan pelayanan yang baik diantaranya yaitu responden menyatakan petugas ramah dan sopan, komunikasi dengan petugas berjalan baik dan lancar, petugas melayani secara adil sesuai dengan nomor antrian dan petugas menjaga kerahasiaan pasien selama berobat. Hal ini sejalan dengan penelitian Liliskarlina dkk<sup>7</sup>, bahwa responden menyatakan dokter ramah dan sopan saat melayani pasien,

keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi oleh dokter dengan baik dan cepat, serta dokter juga selalu menanyakan perubahan keluhan pasien setiap saat melakukan pemeriksaan. Sehingga komunikasi interpersonal yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap layanan kesehatan.

Responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 9 orang (47,4%). Hal ini dikarenakan responden merasa petugas kesehatan memberikan pelayanan masih ada yang memandang status sosial. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien yang telah melakukan kunjungan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dimana beberapa pasien menyatakan masih terdapat perbedaan pelayanan oleh petugas kesehatan terhadap pasien BPJS, pribadi maupun asuransi. Pasien pribadi merasa dalam mendapatkan layanan dilakukan secara cepat, namun bagi pasien asuransi dalam mendapatkan layanan mereka harus menunggu cukup lama dari pasien pribadi. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Nisa Srimayarti dkk<sup>19</sup>, bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, tepat waktu dan responsif.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah dkk<sup>5</sup>, menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. Namun, hasil peneliti ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasniyanti dkk<sup>9</sup>, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien di unit rawat

jalan poli jantung RSUD Kota Kendari tahun 2023. Hal ini dikarenakan hubungan antar manusia tidak selalu berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa interaksi antara petugas kesehatan dan pasien tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda. Hal ini dikarenakan hubungan antar manusia tidak selalu berhubungan terhadap kepuasan pasien. Meskipun ada petugas kesehatan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, pasien akan tetap merasa puas dengan pelayanan tersebut.

### **Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien**

Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan adalah dimensi yang penting, meskipun tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, namun memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan meliputi penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis maupun non medis, kebersihan, kelengkapan sarana prasarana dan lain sebagainya<sup>5</sup>. Kenyamanan pada penelitian ini terkait perasaan nyaman yang dirasakan pasien setelah memperoleh pelayanan seperti kondisi fisik rumah sakit, kebersihan, kelengkapan sarana dan prasarana seperti kursi, toilet, papan informasi dan lain sebagainya pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 132 responden, yang menyatakan kenyamanan baik dan merasa puas yakni sebanyak 52 orang (59,8%), namun masih terdapat responden yang menyatakan kenyamanan kurang baik dan merasa kurang puas yakni sebanyak 29 orang

(64,4%). Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* diperoleh hasil  $p$  value =  $0,008 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

Responden yang menyatakan baik dan merasa puas sebanyak 52 orang (59,8%) dikarenakan lingkungan instalasi rawat jalan bersih, rapi, nyaman dan teratur. Selain itu, responden juga menyatakan bahwa tersedianya sarana dan prasarana pada ruang tunggu rawat jalan seperti toilet yang bersih untuk pasien/pengunjung, tersedia poster atau papan informasi, kipas angin serta obat yang selalu tersedia di apotek Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda. Hal ini sejalan dengan penelitian Hasana dkk<sup>20</sup>, bahwa responden mengatakan puas dengan pelayanan kenyamanan dikarenakan secara keseluruhan, fasilitas kesehatan menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, menciptakan ruangan yang nyaman, dan memastikan toilet dalam kondisi bersih.

Responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 29 orang (64,4%). Hal ini dikarenakan beberapa responden menyatakan bahwa luas ruang tunggu masih kurang memadai, selain itu responden merasa kurangnya kursi pada ruang tunggu sehingga terdapat pasien atau pengunjung pada ruang tunggu yang tidak mendapatkan kursi dan terpaksa harus menunggu secara berdiri. Hal ini sejalan dengan penelitian St. Rosmanely dkk<sup>18</sup>, bahwa responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas terhadap kenyamanan dikarenakan pasien merasa ketersediaan kursi pada ruang tunggu masih kurang, sehingga masih ada pasien yang berdiri pada saat menunggu antrian. Ketersediaan tempat duduk yang cukup di ruang tunggu menjadi faktor yang

sering dikeluhkan pasien. Jika ruang tunggu tidak mampu menampung jumlah pasien yang datang, hal ini dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasniyanti dkk<sup>9</sup>, menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan poli jantung RSUD Kota Kendari. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik, seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman dapat berkontribusi pada kepuasan pasien. Sehingga semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, meskipun tidak secara langsung. Beberapa faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien adalah tersedianya fasilitas yang lengkap, lingkungan yang nyaman, bersih dan teratur. Ketika pasien merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan,

mereka cenderung untuk terus memanfaatkan layanan kesehatan tersebut.

## SIMPULAN

Pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan mutu pelayanan (kompetensi teknis, akses terhadap layanan dan kenyamanan) dan tidak terdapat hubungan pada hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada RSIA Aisyiyah Samarinda yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan atas dukungan mereka yang tak ternilai selama proses penelitian. Kami juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, baik dalam memberikan data dan pengalaman yang penting kepada penulis

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2020*; 1–80.
2. KPPU. Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit. *Komisi Pengawas Persaingan Usaha 2020*; 1–10.
3. Data S. Data Sarana Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021-2023.
4. Rekam Medis RSIA Aisyiyah. JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN RSIA AISYIYAH SAMARINDA.
5. 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: 52–74.
6. RSIA Aisyiyah. Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Tahun 2024.
7. Liliskarlina L, Faisal F, AR. AK. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rskd Ibu Dan Anak Pertiwi Makassar. *Patria Artha J Nurs Sci 2020*; 4: 85–92.
8. Ariyanti S, Rahmat R, Surtikanti S, et al. Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *J Keperawatan 'Aisyiyah 2022*; 9: 155–162.
9. Rasniyanti, Sabilu Y, Liaran RD. FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN

- KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN POLI JANTUNG RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2023. *J Adm Dan Kebijakan Kesehat* 2024; 5: 238–247.
10. Khafifah N, Razak A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin J Public Heal* 2022; 3: 212–222.
  11. BPS Prov Kaltim. Upah Minimum Regional, 2022-2024.
  12. Faridah I, Afiyanti Y, Basri MH. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan* 2020; 9: 1–92.
  13. Sary WI, Bur N, Septiyanti. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Wind Public Heal J* 2021; 445–452.
  14. Rizki Kamalia, Arifah Devi Fitriani, Mapeaty Nyorong. Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya. *J Med Nusant* 2023; 1: 55–69.
  15. Bachruddin S, Efendy I, Yuniati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *J Kesehat Mercusuar* 2024; 7: 069–076.
  16. Noor ZA, Sekarningrum TD, Sulistyaningsih T. Disparitas perkotaan-pedesaan: pemerataan dalam akses layanan kesehatan primer untuk lansia selama pandemi Covid-19. *JPPPI (Jurnal Penelit Pendidik Indones* 2021; 7: 576.
  17. Arifin S, Mutiasari D, Putra RAAHS. *Peta Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 1st ed. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020.
  18. St. Rosmanely, Muh. Yusri Abadi, Ika Bella Rezqi Jaya, et al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora. *Media Publ Promosi Kesehat Indones* 2023; 6: 538–544.
  19. Nisa Srimayarti B, Leonard D, Zhuhriano Yasli D. Determinants of Health Service Efficiency in Hospi-tal: A Systematic Review. *Int J Eng Sci Inf Technol* 2021; 1: 87–91.
  20. Hasana SN, Maidar, Arbi A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *J Heal Med Sci* 2022; 2: 93–105.