

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UPTD Puskesmas Bontosikuyu merupakan salah satu Puskesmas Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar dan merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar UPTD Puskesmas Bontosikuyu merupakan puskesmas perawatan yang terletak di Pariangan, Desa Harapan, Kecamatan Bontosikuyu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

Adapun letak atau batas-batas wilayah kerja UPTD Puskesmas Bontosikuyu sebagai berikut:

- a. Sebelah utara: Puskesmas Bontosunggu Kec. Bontoharu
- b. Sebelah selatan: Puskesmas Lowa Kec. Bontosikuyu
- c. Sebelah timur: Puskesmas Pasitallu Kec. Takabonerate
- d. Sebelah barat: Laut Flores

Luas wilayah kerja Puskesmas Bontosikuyu adalah 201 km² terdiri dari 5 desa dan 24 dusun dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Desa Laiyolo, terdiri dari 5 dusun antara lain Dusun Lebo, Dusun Padangoge, Dusun Pa'garangan, Dusun Bontotallasa, dan Dusun Baringan.
- 2) Desa Laiyolo Baru, terdiri dari 4 dusun antara lain Dusun Laiyolo, Dusun Pangkaje'ne, Dusun Kilotepo', dan Dusun Timoro.
- 3) Desa Harapan, terdiri dari 8 dusun antara lain Dusun Bontoala, Dusun Pariangan Selatan, Dusun Balang Bo'dong, Dusun Balang Kajeng, Dusun Siholung, Dusun Ballabulo, Dusun Lopi-Lopi, dan Dusun Dodaiyah.
- 4) Desa Patikarya, terdiri dari 4 dusun antara lain Dusun Tile-Tile Selatan, Dusun Tile-Tile Utara, Dusun Bontote'ne, dan Dusun Lembangia.
- 5) Desa Patilereng, terdiri dari 3 dusun antara lain Dusun Lembang Jaya, Dusun Reaiya, dan Dusun Lalemang.

Berdasarkan data kependudukan Kantor Kecamatan Bontosikuyu tahun 2023, jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Bontosikuyu sebanyak 7.487 jiwa dengan komposisi penduduk menurut jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 3.685 jiwa dan perempuan sebanyak 3.802 jiwa. Jumlah penduduk terpadat ditemukan pada Desa Harapan, sedangkan jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin yang perbandingan laki-laki dan perempuan hampir sama pada Desa Laiyolo.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah atribut dan sifat-sifat individu yang menjadi subjek dalam penelitian, misalnya seperti usia, jenis kelamin, dan sebagainya. Karakteristik ini mempengaruhi cara responden memahami, merespons, dan membentuk pendapat mereka terhadap pertanyaan atau topik yang ditanyakan. Karakteristik responden ini penting untuk dipertimbangkan dalam perancangan penelitian atau survei karena dapat membantu mengidentifikasi pola atau perbedaan yang mungkin muncul dalam hasil analisis data.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan (Hungu, 2016).

Tabel 5.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di
Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	54	25,1
Perempuan	161	74,9
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden lebih banyak berjenis kelamin wanita sebanyak 161 (74,9%) orang dibandingkan berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 54 (25,1%) orang.

b. Umur

Umur adalah jumlah tahun yang telah dilewati seseorang sejak dilahirkan, umur diukur dari tanggal kelahiran hingga tanggal kini sebagai identifikasi level sosial atas (Santrock, 2011).

Tabel 5.2
Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas
Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Umur	n	%
12-22 thn	54	25,1
23-32 thn	52	24,2
33-42 thn	43	20,0
43-52 thn	52	24,2
≥ 53 thn	14	6,5
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berumur 12-22 tahun sebanyak 25,1% dibandingkan responden berumur ≥ 53 tahun yaitu sebesar 6,5%.

c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir adalah tingkat pendidikan atau ijazah terakhir yang dimiliki seseorang (Qomario dkk, 2018).

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa lebih banyak responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 77 (35,8%) orang dibandingkan responden tidak tamat SD atau tidak pernah sekolah yaitu sebanyak 11 (5,1%) orang.

Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di
Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Pendidikan Terakhir	n	%
Tidak Tamat SD/Tidak Pernah Sekolah	11	5,1
Tamat SD/Sederajat	46	21,4
Tamat SMP/Sederajat	44	20,5
Tamat SMA/Sederajat	77	35,8
Tamat Perguruan Tinggi	37	17,2
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

d. Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan sosial dimana individu atau kelompok menempatkan upaya selama waktu dan ruang tertentu, kadang-kadang dengan mengharapkan penghargaan moneter (atau dalam bentuk lain), atau tanpa mengharapkan imbalan, tetapi dengan rasa kewajiban kepada orang lain (Meisartika & Safrianto, 2021).

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa lebih banyak responden pekerjaannya sebagai IRT atau ibu rumah tangga yaitu sebanyak 89 (41,4%) orang dibandingkan responden pekerjaannya sebagai anggota TNI atau POLRI yaitu sebanyak 2 (0,9%) orang.

Tabel 5.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas
Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Pekerjaan	n	%
PNS	12	5,6
TNI/POLRI	2	0,9
Pegawai Swasta	21	9,8
Wiraswasta	10	4,7
Petani	14	6,5
Nelayan	4	1,9
Pelajar/Mahasiswa	22	10,2
Pedagang	5	2,3
Serabutan	4	1,9
IRT	89	41,4
Pensiun	5	2,3
Tidak Bekerja	27	12,6
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

3. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan kumpulan data yang berupa frekuensi, nilai dengan frekuensi terbanyak, nilai minimum dan nilai maksimum dari variabel penelitian.

a. Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Melakukan Tindakan

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berpendapat bahwa keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan cukup baik yaitu sebanyak 203 (94,4%) orang dibandingkan responden yang berpendapat bahwa keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan kurang baik yaitu sebanyak 12 (5,6%) orang.

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Melakukan Tindakan di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Keterampilan Petugas Kesehatan	n	%
Kurang baik	12	5,6
Cukup baik	203	94,4
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

b. Pelaksanaan Prosedur Layanan

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelaksanaan Prosedur Layanan di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Pelaksanaan Prosedur Layanan	n	%
Kurang baik	41	19,1
Cukup baik	174	80,9
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berpendapat bahwa pelaksanaan prosedur layanan cukup baik yaitu sebanyak 174 (80,9%) orang dibandingkan responden yang berpendapat bahwa pelaksanaan prosedur layanan kurang baik yaitu sebanyak 41 (19,1%) orang.

c. Kebersihan Lingkungan dan Kelengkapan Fasilitas

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berpendapat bahwa kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas cukup baik yaitu sebanyak 191 (88,8%) orang dibandingkan responden yang berpendapat bahwa

kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas kurang baik yaitu sebanyak 24 (11,2%) orang.

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kebersihan Lingkungan dan Kelengkapan Fasilitas di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Kebersihan dan Kelengkapan Fasilitas	n	%
Kurang baik	24	11,2
Cukup baik	191	88,8
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

d. Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Interaksi Petugas dengan Pasien	n	%
Kurang baik	17	7,9
Cukup baik	198	92,1
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berpendapat bahwa interaksi petugas kesehatan dengan pasien cukup baik yaitu sebanyak 198 (92,1%) orang dibandingkan responden yang berpendapat bahwa interaksi petugas kesehatan dengan pasien kurang baik yaitu sebanyak 17 (7,9%) orang.

e. Ketepatan Waktu Layanan

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa lebih banyak responden berpendapat bahwa ketepatan waktu layanan

cukup baik yaitu sebanyak 196 (91,2%) orang dibandingkan responden yang berpendapat bahwa ketepatan waktu layanan kurang baik yaitu sebanyak 19 (8,8%) orang.

Tabel 5.9
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ketepatan Waktu Layanan di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Ketepatan Waktu Layanan	n	%
Kurang baik	19	8,8
Cukup baik	196	91,2
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

f. Kepuasan Pasien

Tabel 5.10
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar

Kepuasan Pasien	n	%
Kurang puas	34	15,8
Cukup puas	181	84,2
Total	215	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa lebih banyak responden puas dengan pelayanan puskesmas yaitu sebanyak 181 (84,2%) orang dibandingkan responden yang tidak puas dengan pelayanan puskesmas yaitu sebanyak 34 (15,8%) orang.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kemampuan komunikasi dengan variable profesionalisme.

a. Hubungan Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Melakukan Tindakan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa responden yang berpendapat bahwa keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan yang kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang dengan pelayanan di Puskesmas Bontosikuyu yaitu sebanyak 6 (50,0%) orang dari 12 (100,0%) orang sedangkan keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan yang cukup baik dan kepuasan pasien yang kurang yaitu sebanyak 28 (13,8%) orang dari 203 (100,0%) orang.

Tabel 5.11
Distribusi Hubungan Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Melakukan Tindakan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Keterampilan Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	6	50,0	6	50,0	12	100,0	0,001
Cukup Baik	28	13,8	175	86,2	203	100,0	
Total	34	15,8	181	34	215	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,001$ ($p\text{ value} < 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

b. Hubungan Pelaksanaan Prosedur Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa responden yang berpendapat bahwa pelaksanaan prosedur layanan yang kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang dengan pelayanan di Puskesmas Bontosikuyu yaitu sebanyak 14 (34,1%) orang dari 41 (100,0%) orang sedangkan pelaksanaan prosedur layanan yang cukup baik dan kepuasan pasien yang kurang yaitu sebanyak 20 (11,5%) orang dari 174 (100,0%) orang.

Tabel 5.12
Distribusi Hubungan Pelaksanaan Prosedur Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Pelaksanaan Prosedur Layanan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	14	34,1	27	65,9	41	100,0	0,001
Cukup Baik	20	11,5	154	88,5	174	100,0	
Total	34	15,8	181	84,2	215	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,001$ ($p \text{ value} < 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prosedur layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

c. Hubungan Kebersihan Lingkungan dan Kelengkapan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Tabel 5.13 menunjukkan bahwa responden yang berpendapat bahwa kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas yang kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang dengan pelayanan di Puskesmas Bontosikuyu yaitu sebanyak 9 (37,5%) orang dari 24 (100,0%) orang sedangkan kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas yang cukup baik dan kepuasan pasien yang kurang yaitu sebanyak 25 (13,1%) orang dari 191 (100,0%) orang.

Tabel 5.13
Distribusi Hubungan Kebersihan Lingkungan dan Kelengkapan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Kebersihan dan Kelengkapan Fasilitas	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	9	37,5	15	62,5	24	100,0	0,002
Cukup Baik	25	13,1	166	86,9	191	100,0	
Total	34	15,8	181	84,2	215	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,002$ ($p\text{ value} < 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

d. Hubungan Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa responden yang berpendapat bahwa interaksi petugas kesehatan dengan pasien yang kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang dengan pelayanan di Puskesmas Bontosikuyu yaitu sebanyak 12 (70,6%) orang dari 17 (100,0%) orang sedangkan interaksi petugas kesehatan dengan pasien yang cukup baik dan kepuasan pasien yang kurang yaitu sebanyak 22 (11,1%) orang dari 198 (100,0%) orang.

Tabel 5.14

Distribusi Hubungan Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Interaksi Petugas dengan Pasien	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	12	70,6	5	29,4	17	100,0	0,000
Cukup Baik	22	11,1	176	88,9	198	100,0	
Total	34	15,8	181	84,2	215	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara interaksi petugas kesehatan dengan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

e. Hubungan Ketepatan Waktu Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Tabel 5.15 menunjukkan bahwa responden yang berpendapat bahwa ketepatan waktu layanan yang kurang baik dan kepuasan pasien yang kurang dengan pelayanan di Puskesmas Bontosikuyu yaitu sebanyak 13 (68,4%) orang dari 19 (100,0%) orang sedangkan ketepatan waktu layanan yang cukup baik dan kepuasan pasien yang kurang yaitu sebanyak 21 (10,7%) orang dari 196 (100,0%).

Tabel 5.15
Distribusi Hubungan Ketepatan Waktu Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bontosikuyu

Ketepatan Waktu Layanan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	13	68,4	6	31,6	19	100,0	0,000
Cukup Baik	21	10,7	175	89,3	196	100,0	
Total	34	15,8	181	84,2	215	100,0	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis uji statistik dengan *Chi Square* diperoleh nilai $p=0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) artinya H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu Kabupaten Kepulauan Selayar.

B. Pembahasan

1. Hubungan Keterampilan Petugas Kesehatan dalam Melakukan Tindakan dengan Kepuasan Pasien

Menurut Utama dalam Zebua (2014), keterampilan merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang baik dan benar. Seorang petugas kesehatan dikatakan terampil apabila telah dapat memberikan pelayanan dengan baik dan benar. Baik dan benarnya petugas dalam memberikan pelayanan mengacu pada dasar pendidikannya dan standar keperawatan. Akan tetapi, keterampilan seorang petugas bukan hanya tergantung dari tingginya pendidikan yang diterimanya, tapi pengalaman dalam melakukan pelayanan juga sangat berpengaruh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keterampilan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu. Hal ini dapat disebabkan karena daya tanggap atau kecepatan dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusinya, pasien merasa aman untuk berobat di puskesmas, dan

kemampuan yang dimiliki dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dengan tepat dan cepat.

Daya tanggap dokter dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi merupakan salah satu faktor kunci yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kecepatan dokter dalam merespon keluhan dan memberikan solusi yang tepat menunjukkan kepedulian dan profesionalisme dokter. Ketika pasien merasa bahwa keluhan mereka didengarkan dan ditangani dengan segera, mereka cenderung merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika dokter terkesan lambat dalam merespon atau memberikan solusi yang kurang tepat, pasien dapat merasa kecewa dan tidak puas.

Selain itu, perasaan aman pasien saat berobat di puskesmas merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika pasien merasa aman, mereka cenderung lebih terbuka untuk berbagi informasi tentang kondisi kesehatannya, mengikuti anjuran pengobatan, dan kembali untuk perawatan lanjutan. Keterkaitan antara perasaan aman dan kepuasan pasien sangat erat. Perasaan aman ini dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas, sehingga mereka lebih cenderung merekomendasikan puskesmas tersebut kepada orang lain. Singkatnya, perasaan aman adalah fondasi penting

untuk membangun hubungan yang baik antara pasien dan puskesmas, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Adapun ketepatan diagnosis memungkinkan dokter memberikan penanganan yang sesuai sehingga pasien dapat segera sembuh. Selain itu, kecepatan dalam menentukan diagnosis juga mengurangi kecemasan pasien karena mereka dapat segera mengetahui penyebab penyakitnya dan langkah-langkah yang perlu diambil. Ketika pasien merasa bahwa dokternya kompeten dan mampu memberikan diagnosis yang akurat, mereka akan merasa lebih percaya diri dan yakin dengan pengobatan yang diberikan. Kepercayaan ini sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien, serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Dengan kata lain, kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit dengan tepat dan cepat tidak hanya memengaruhi kesembuhan pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ameliah, Razak, dan Rusydi (2023) di Puskesmas Barana yang mengatakan bahwa pengalaman dan keterampilan petugas mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,007$

($pvalue < 0,05$). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Azis, Bur, dan Nurgahayu (2022) yang berjudul 'Gambaran Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar' yang mengatakan bahwa petugas kesehatan terampil (99,0%) dalam memberikan pelayanan dan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga pasien dengan mudah percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Hubungan Pelaksanaan Prosedur Layanan dengan Kepuasan Pasien

Prosedur pelayanan adalah suatu proses atau langkah-langkah dari serangkaian kegiatan pelayanan yang saling berhubungan. Prosedur pelayanan diperlukan oleh suatu puskesmas agar rangkaian kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan seragam. Prosedur pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan bagi petugas untuk menjalankan pekerjaannya sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu (Pujiani, 2021).

Sebuah pelayanan kesehatan dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter, perawatan

dijalankan dengan tepat serta penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat (Sondari, 2015).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan prosedur layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu. Hal ini dapat disebabkan karena jelasnya informasi mengenai letak ruangan pelayanan serta persiapan berkas atau file pasien dilakukan dengan cepat.

Tata letak ruangan pelayanan yang baik adalah kunci untuk menciptakan pengalaman berobat yang positif bagi pasien. Ketika pasien dengan mudah menemukan ruangan yang mereka butuhkan, mereka akan merasa lebih nyaman dan tidak terbebani. Letak ruangan yang strategis dapat menghemat waktu pasien, mengurangi kebingungan, dan memberikan kesan yang baik tentang fasilitas kesehatan tersebut. Sebaliknya, ruangan yang sulit ditemukan atau memiliki tata letak yang membingungkan dapat menyebabkan stres dan ketidakpuasan pada pasien.

Selain itu, efisiensi dalam persiapan berkas pasien merupakan kunci untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Ketika proses administrasi berjalan lancar dan cepat, pasien tidak perlu menunggu terlalu lama sehingga waktu tunggu mereka berkurang. Hal ini memberikan kesan efisiensi dan profesionalisme pada fasilitas kesehatan. Selain itu, kecepatan

dalam mengakses data pasien juga memungkinkan dokter untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Dengan begitu, pasien merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang maksimal. Sebaliknya, jika proses persiapan berkas berlangsung lambat, pasien dapat merasa frustrasi dan tidak puas. Mereka mungkin khawatir akan keterlambatan dalam mendapatkan perawatan atau merasa bahwa data mereka tidak dikelola dengan baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Istiana, Ahmad, dan Liaran (2019) di RSUD Kota Kendari yang mengatakan bahwa pelaksanaan prosedur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,002$ ($pvalue < 0,05$).

3. Hubungan Kebersihan Lingkungan dan Kelengkapan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Kebersihan lingkungan puskesmas merupakan bagian dari kesehatan lingkungan yang harus diperhatikan. Dengan lingkungan yang bersih dan rapi akan membawa suasana puskesmas menjadi indah. Lingkungan yang bersih akan membuat nyaman pengguna puskesmas. Lingkungan yang bersih akan membuat pasien lebih cepat sembuh dan lebih betah. Betapa pentingnya kebersihan lingkungan puskesmas untuk

semua pengguna dan karyawan puskesmas (Puskesmas Tembelang, 2021).

Menurut Sulastyono dalam Ardiansyah (2021), kelengkapan fasilitas didefinisikan sebagai penyediaan perlengkapan perlengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kebersihan lingkungan dan kelengkapan fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu. Hal ini dapat disebabkan karena lingkungan yang bersih, ketersediaan fasilitas dan juga kelengkapannya seperti kursi, tempat sampah, dan toilet untuk pasien, dan kondisi ruang pemeriksaan yang tidak pengap.

Kebersihan lingkungan memberikan kesan bahwa fasilitas kesehatan tersebut memperhatikan detail dan mengutamakan kesehatan dan keselamatan pasien. Ruangan yang bersih dan terawat dengan baik dapat mengurangi risiko infeksi dan membuat pasien merasa lebih aman dan nyaman selama menjalani perawatan. Pasien yang merasa berada di lingkungan yang bersih cenderung lebih tenang dan rileks, sehingga dapat lebih fokus pada proses penyembuhan. Sebaliknya, lingkungan yang kotor dan tidak terawat dapat menyebabkan pasien merasa

tidak nyaman, khawatir akan risiko infeksi, dan kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Terlebih ketersediaan dan kelengkapan fasilitas seperti kursi, tempat sampah, dan toilet untuk pasien merupakan faktor penting yang secara langsung mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Ketika pasien menemukan fasilitas yang memadai dan mudah diakses, mereka akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Kursi yang nyaman memungkinkan pasien untuk menunggu dengan santai, sementara tempat sampah yang tersedia menjaga kebersihan lingkungan dan memberikan kesan yang rapi. Toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik juga sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kesehatan pasien.

Selain itu, sirkulasi udara yang baik di dalam ruang pemeriksaan dapat meningkatkan kualitas udara dan mengurangi konsentrasi partikel berbahaya, sehingga meminimalkan risiko infeksi. Udara yang segar dan sirkulasi udara yang baik dapat membuat pasien merasa lebih rileks dan tenang. Ruangan yang pengap dapat menyebabkan pasien merasa sesak napas, pusing, atau bahkan mengalami kecemasan. Kondisi ini tentu saja akan mengganggu konsentrasi pasien dan dapat mempengaruhi hasil pemeriksaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Maarif, Haeruddin, dan Sumiaty (2023) di Puskesmas Mehalaan yang mengatakan bahwa ada pengaruh kebersihan ruangan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$).

4. Hubungan Interaksi Petugas Kesehatan dengan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Menurut Bridges dalam Vujanić dkk (2022), interaksi petugas kesehatan dengan pasien adalah hubungan profesional dan terapeutik yang diciptakan untuk memungkinkan petugas menilai, merencanakan, dan memberikan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan interaksi petugas kesehatan dengan pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu. Hal ini dapat disebabkan karena dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien dan perawat menerima keluhan pasien.

Ketika seorang dokter mampu menjelaskan kondisi kesehatan pasien dengan jelas, terperinci, dan mudah dipahami, maka hal tersebut akan sangat berdampak positif pada kepuasan pasien. Penjelasan yang baik akan membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan, karena mereka merasa dokter benar-benar peduli dengan kondisi mereka. Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang penyakitnya akan membantu pasien

merasa lebih tenang dan tidak cemas. Pasien akan merasa lebih percaya diri dalam menjalani pengobatan jika mereka mengetahui dengan pasti apa yang sedang mereka alami dan apa yang perlu mereka lakukan. Sebaliknya, penjelasan yang kurang jelas atau bahkan tidak diberikan sama sekali dapat membuat pasien merasa bingung, takut, dan tidak puas. Mereka mungkin akan mencari informasi dari sumber lain yang belum tentu akurat, sehingga dapat menimbulkan kecemasan yang lebih besar.

Disisi lain, penerimaan keluhan pasien oleh perawat merupakan langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika seorang perawat dengan tulus mendengarkan dan menerima keluhan pasien, pasien merasa bahwa mereka didengar dan diperhatikan. Perasaan dihargai ini sangat penting untuk membangun kepercayaan antara pasien dan tenaga medis. Selain itu, dengan menerima keluhan, perawat dapat mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi pasien dan mencari solusi yang tepat. Proses ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga menunjukkan komitmen perawat untuk memberikan pelayanan terbaik. Pasien yang merasa keluhannya diperhatikan cenderung lebih tenang dan lebih kooperatif dalam menjalani pengobatan. Sebaliknya, jika keluhan pasien diabaikan atau dianggap sepele, pasien akan

merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Hal ini dapat menyebabkan pasien mencari perawatan di tempat lain dan merusak reputasi fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Mutmainnah, Ahri, Arman (2021) di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo yang mengatakan bahwa ada hubungan antara interaksi petugas Kesehatan dengan pasien terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$).

5. Hubungan Ketepatan Waktu Layanan dengan Kepuasan Pasien

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien (Muninjaya, 2012).

Menurut Hasanah, Hermawan, dan Amirus (2023), ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bontosikuyu. Hal ini dapat disebabkan karena ketepatan waktu

buka dan tutup layanan serta ketepatan waktu pemeriksaan dokter.

Ketepatan waktu adalah cerminan dari profesionalisme sebuah organisasi. Dengan selalu mematuhi jadwal yang telah ditetapkan, fasilitas kesehatan dapat membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan reputasinya. Pasien yang datang pada waktu yang telah ditentukan akan merasa dihargai dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Ketepatan waktu juga mencerminkan efisiensi dalam pengelolaan waktu sehingga pasien tidak perlu menghabiskan waktu berlebih di fasilitas kesehatan. Sebaliknya, jika layanan seringkali terlambat dibuka atau lebih cepat ditutup, pasien akan merasa tidak dihargai dan waktu mereka terbuang percuma. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut.

Selain itu, manajemen waktu yang baik dalam pelayanan kesehatan sangat penting. Salah satu indikatornya adalah ketepatan waktu dokter dalam memulai pemeriksaan. Ketika seorang dokter memulai pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, pasien merasa dihargai dan waktu mereka tidak terbuang percuma. Hal ini menunjukkan profesionalisme dan komitmen dokter terhadap pasien. Selain itu, ketepatan waktu juga dapat mengurangi kecemasan pasien karena mereka

tidak perlu menunggu terlalu lama. Pasien yang merasa puas dengan ketepatan waktu cenderung lebih kooperatif dalam mengikuti pengobatan dan lebih loyal terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, keterlambatan dokter dalam memulai pemeriksaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan membuat pasien merasa tidak diprioritaskan. Hal ini dapat merusak kepercayaan pasien terhadap dokter dan fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Rahmah, Fahdhienie, dan Akbar (2022) di Puskesmas Tanah Jambo Aye yang mengatakan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,042$ ($pvalue < 0,05$).