

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Geografis

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah (UPT RSUD) Nene Mallomo, yang berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi No. 2-4, Rijang Pittu, Pangkajene, Kabupaten Sidenreng Rappang (SIDRAP), Provinsi Sulawesi Selatan. Rumah sakit ini merupakan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah yang berfungsi sebagai pusat rujukan tingkat kabupaten.

Luas lahan rumah sakit mencapai 24.604 m² dan menyediakan berbagai jenis pelayanan, antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik dasar dan spesialisik (termasuk poli klinik jantung), pelayanan keperawatan, serta berbagai layanan penunjang medik dan non-medis lainnya.

Pemilihan Poli Klinik Jantung sebagai lokasi fokus penelitian dilatarbelakangi oleh tingginya angka kunjungan pasien setiap tahunnya. Tercatat jumlah kunjungan rawat jalan di poli ini meningkat dari 3.816 pasien pada tahun 2021 menjadi 4.575 pasien pada tahun 2023, menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan penyakit jantung.

2. Visi dan misi UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap

Adapun visi dan misi UPT RSUD Nene Mallomo adalah sebagai berikut:

Visi UPT RSUD Nene Mallomo adalah terwujudnya rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan terbaik, aman, bermutu, tinggi dan inovatif, sedangkan misi puskesmas yaitu :

- a. Mewujudkan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan
- b. Mengupayakan pelayanan kesehatan yang aman dan inovatif
- c. Meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan
- d. Melengkapi berbagai jenis pelayanan spesialis

B. Hasil

Penelitian ini dilakukan kepada pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 202 responden pasien rawat jalan poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2025. Data dari kuesiosner yang telah dikumpulkan kemudian di olah menggunakan SPSS dan disajikan dalam bentuk tabulasi dan distribusi antar variabel.

1. Analisis Univariat

a. Jenis Kelamin

Tabel 5.1

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat jalan poli klinik jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	116	57,4
Perempuan	86	42,6
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.1, menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah laki-laki, sebanyak 116 orang (57,4%). Sedangkan jumlah responden paling sedikit adalah perempuan sebanyak 86 orang (42,6%).

b. Umur

Tabel 5.2

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur pasien rawat jalan poli klinik jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP

Umur	n	%
≤30	7	3,5
31-40	6	3,0
41-50	37	18,3
51-60	65	32,2
61-70	54	26,7
≥71	33	16,3
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.2, menunjukkan bahwa responden terbanyak berumur pada rentang usia 51-60 tahun sebanyak 65 orang (32,2%), dan yang paling sedikit yaitu usia 31-40 tahun sebanyak 6 orang (3,0%).

c. Pekerjaan

Tabel 5.3
Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien
rawat jalan poli klinik jantung UPT RSUD
Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP

Pekerjaan	n	%
IRT	66	32,7
Pensiunan PNS	30	14,9
Petani	12	5,9
PNS	42	20,8
Wiraswasta	52	25,7
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden terbanyak yaitu IRT, sebanyak 66 orang (32,7%), dan yang paling sedikit yaitu petani sebanyak 12 orang (5,9%)

d. Kepuasan pasien rawat jalan poli klinik jantung

Berikut berdasarkan Tabel 5.4 menunjukkan bahwa responden yang menilai cukup baik pada kepuasan pasien rawat jalan poli klinik jantung yaitu sebanyak 195 responden (96,5%), sedangkan yang menilai kurang baik pada kepuasan pasien rawat jalan poli klinik jantung sebanyak 7 responden (3,5%).

Tabel 5.4
Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien jalan Poli Klinik
Jantung

Kepuasan pasien rawat jalan poli klinik jantung	n	%
Cukup baik	195	96,5
Kurang baik	7	3,5
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

- e. Bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap

Tabel 5.5
Distribusi responden berdasarkan bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap

Bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap	n	%
Cukup baik	195	96,5
Kurang baik	7	3,5
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan bahwa responden yang menilai bangunan rumah sakit bersih dan fasilitas lengkap yang cukup baik sebanyak 195 orang (96,5%), dan yang menilai kurang baik sebanyak 7 orang (3,5%).

- f. Jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat

Tabel 5.6
Distribusi responden berdasarkan jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat

Jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat	n	%
Cukup baik	197	97,5
Kurang baik	5	2,5
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa re-sponden yang menilai jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil akurat yang cukup baik sebanyak 197 orang (97,5%), dan yang menilai kurang baik sebanyak 5 orang (2,5%).

g. Petugas cepat membantu dan memberikan informasi

Tabel 5.7
Distribusi responden berdasarkan petugas cepat membantu dan memberikan informasi

Petugas cepat membantu dan memberikan informasi	n	%
Cukup baik	196	97,0
Kurang baik	6	3,0
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.7 menunjukkan bahwa responden yang menilai petugas cepat membantu dan memberikan informasi yang cukup baik sebanyak 196 orang (97,0%), dan yang menilai kurang baik sebanyak 6 orang (3,0%).

h. Dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman.

Tabel 5.8
Distribusi responden berdasarkan dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman

Dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman.	n	%
Cukup baik	195	96,5
Kurang baik	7	3,5
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.8 menunjukkan bahwa responden yang menilai dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman yang cukup baik sebanyak 196 orang (97,0%), dan yang menilai kurang baik sebanyak 6 orang (3,0%).

i. Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar

Tabel 5.9
Distribusi responden berdasarkan petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar

Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar	n	%
Cukup baik	196	97,0
Kurang baik	6	3,0
Total	202	100,0

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa responden yang menilai petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar yang cukup baik sebanyak 196 orang (97,0%), dan yang menilai kurang baik sebanyak 6 orang (3,0%).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan antara bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap dengan kepuasan pasien

Berikut tabel 5.10, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai bangunan rumah sakit bersih dan fasilitas lengkap serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 193 orang (99,0%). Sebaliknya, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai bangunan rumah sakit cukup baik namun merasa kurang puas, dan pasien yang menilai bangunan kurang baik namun merasa puas, masing-masing sebanyak 2 orang (1,0% dan 28,6%).

Tabel 5.10
Hubungan antara bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap dengan kepuasan pasien rawat jalan

Frekuensi bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap	kepuasan pasien				Total		Uji Chi- Square
	Cukup baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	p
Cukup baik	193	99,0	2	1,0	195	100	0,000
Kurang baik	2	28,6	5	71,4	7	100	
Total	195	96.5	7	3.5	202	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kebersihan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik rumah sakit yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

- b. Hubungan antara pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat dengan kepuasan pasien.

Berikut berdasarkan Tabel 5.11, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai pemeriksaan dilakukan tepat waktu dan hasilnya akurat, serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 195 orang (99,0%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai pemeriksaan kurang tepat waktu dan hasilnya tidak akurat namun tetap merasa puas, yaitu hanya 2 orang (1,0%). Seluruh pasien yang menilai pemeriksaan tidak tepat waktu dan hasilnya kurang akurat dan merasa tidak puas berjumlah 5 orang (100%), menunjukkan

bahwa kualitas pemeriksaan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5.11
Hubungan antara pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat dengan kepuasan pasien

Frekuensi pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat	kepuasan pasien				Total		Uji Chi-Square
	Cukup baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	p
Cukup baik	195	99,0	0	0,0	197	100,0	0,000
Kurang baik	2	1,0	5	100,0	5	100,0	
Total	197	100,0	5	100,0	202	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara ketepatan waktu pemeriksaan dan keakuratan hasil dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tepat waktu pemeriksaan dilakukan dan semakin akurat hasil yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

- c. Hubungan antara petugas cepat membantu dan memberikan informasi dengan kepuasan pasien.

Berikut Tabel 5.12, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai bahwa petugas cepat membantu dan memberikan informasi, serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 189 orang (96,4%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai petugas kurang cepat membantu namun tetap merasa puas,

sebanyak 7 orang (3,6%). Tidak terdapat pasien yang merasa kurang puas dalam kedua kelompok penilaian terhadap petugas, yang berarti seluruh pasien dalam tabel ini menyatakan tingkat kepuasan cukup baik.

Tabel 5.12
Hubungan antara petugas cepat membantu dan memberikan informasi dengan kepuasan pasien

Frekuensi petugas cepat membantu dan memberikan informasi dengan kepuasan pasien	kepuasan pasien				Total		Uji Chi- Square
	Cukup baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	p
Cukup baik	18 9	96,4	6	100, 0	195	100, 0	0,807
Kurang baik	7	3,6	0	0,0	7	100, 0	
Total	19 6	100, 0	6	30,3	202	100, 0	

Sumber: Data Primer, 2025

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,807$, yang berada di atas taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kecepatan petugas dalam membantu serta memberikan informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, meskipun sebagian besar pasien merasa puas, faktor ini tidak terbukti secara statistik memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

- d. Hubungan antara dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman dengan kepuasan pasien.

Berikut tabel 5.13, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 189

orang (99,0%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai dokter dan rumah sakit kurang memberikan rasa aman namun tetap merasa puas, sebanyak 7 orang (1,0%). Adapun pasien yang menilai dokter dan rumah sakit kurang memberikan rasa aman dan menyatakan kurang puas berjumlah 5 orang (71,4%), menunjukkan bahwa persepsi terhadap kompetensi dokter dan rasa aman sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5.13
Hubungan antara dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman dengan kepuasan pasien

Frekuensi dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman	kepuasan pasien				Total		Uji Chi- Square
	Cukup baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	p
Cukup baik	189	99,0	2	28,6	195	100	0,000
Kurang baik	7	1,0	5	71,4	7	100	
Total	196	100, 0	7	100, 0	202	100	

Sumber: Data Primer, 2025

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kompetensi dokter dan rasa aman yang diberikan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan keamanan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

- e. Hubungan antara petugas mendengarkan keluhan pasien secara sabar dengan kepuasan pasien.

Tabel 5.14
Hubungan antara petugas mendengarkan keluhan pasien secara sabar dengan kepuasan pasien

Frekuensi petugas mendengarkan keluhan pasien secara sabar	kepuasan pasien				Total		Uji Chi- Square
	Cukup baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	p
Cukup baik	194	99,0	1	16,7	195	100, 0	0,000
Kurang baik	2	1,0	5	83,3	7	100, 0	
Total	196	100, 0	6	100, 0	202	100, 0	

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5.14, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai petugas mendengarkan keluhan secara sabar dan merasa cukup puas, yaitu sebanyak 194 orang (99,0%). Jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai petugas kurang sabar namun tetap merasa puas, yaitu 2 orang (1,0%). Sementara itu, dari 7 responden yang menilai petugas kurang sabar, sebagian besar yaitu 5 orang (83,3%) merasa kurang puas terhadap pelayanan.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang menandakan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara sikap sabar petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap empatik dan kesabaran petugas dalam merespons keluhan pasien berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien.

C. Pembahasan

1. Hubungan antara bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap, diperoleh data bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam aspek kebersihan lingkungan rumah sakit dan kelengkapan fasilitas pendukung. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa dua aspek tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Dari sisi kebersihan rumah sakit, pasien menilai bahwa ruang tunggu, kamar pemeriksaan, toilet, dan area pelayanan lain dijaga dengan baik, bebas dari bau tidak sedap, serta dibersihkan secara rutin. Hal ini sangat penting, mengingat pasien jantung umumnya memiliki kekebalan tubuh yang lebih rentan terhadap infeksi, sehingga lingkungan yang bersih memberikan rasa aman dan nyaman selama menjalani pemeriksaan.

Sementara itu, dari aspek kelengkapan fasilitas, pasien merasa terbantu dengan tersedianya alat pemeriksaan jantung yang memadai seperti EKG, treadmill, echocardiography, dan layanan farmasi rawat jalan yang cepat. Fasilitas tambahan seperti kursi roda, alat bantu jalan, serta ruang tunggu yang dilengkapi pendingin udara dan sistem antrean

elektronik turut menambah kenyamanan pasien. Beberapa pasien juga menyampaikan bahwa ketersediaan informasi layanan, papan petunjuk arah, dan kenyamanan ruang tunggu turut meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan Tabel 5.10, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai bangunan rumah sakit bersih dan fasilitas lengkap serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 193 orang (99,0%). Sebaliknya, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai bangunan rumah sakit cukup baik namun merasa kurang puas, dan pasien yang menilai bangunan kurang baik namun merasa puas, masing-masing sebanyak 2 orang (1,0% dan 28,6%).

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kebersihan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik rumah sakit yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis, melainkan juga oleh kondisi fisik rumah sakit. Di era pelayanan kesehatan modern, pasien menuntut pelayanan yang bersih, nyaman, aman, dan ramah teknologi. Oleh karena itu, RSUD Nene Mallomo dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas infrastruktur, serta memperhatikan kebutuhan pasien jan-

tung yang umumnya membutuhkan lingkungan yang tenang, bersih, dan bebas stres.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugando dkk (2021) yang menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Putri dkk (2020) yang meneliti fasilitas pada pasien rawat inap, di mana preferensi kenyamanan dan durasi pelayanan memiliki peran yang berbeda dibandingkan layanan rawat jalan. Dengan demikian, dalam konteks poli jantung RSUD Nene Mallomo, lingkungan fisik yang bersih dan fasilitas yang lengkap terbukti menjadi komponen penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Hubungan jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat dengan kepuasan pasien rawat jalan poli klinik jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan di Poliklinik Jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan langsung dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Ketepatan jadwal pemeriksaan merupakan salah satu indikator utama dalam pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Dalam

konteks poli jantung, di mana pasien biasanya membutuhkan pemantauan rutin dan pengobatan yang konsisten, ketepatan waktu sangat menentukan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan. Jadwal pemeriksaan yang tepat waktu mengurangi waktu tunggu pasien, yang sering menjadi faktor utama ketidakpuasan dalam pelayanan rawat jalan. Waktu tunggu yang lama tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat meningkatkan kecemasan pasien, terutama bagi pasien jantung yang memerlukan perhatian medis yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang mampu menjamin ketepatan jadwal pemeriksaan akan memberikan dampak positif terhadap persepsi pasien dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Selain itu, hasil pemeriksaan yang akurat juga merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan pasien. Dalam pelayanan poli jantung, akurasi hasil pemeriksaan sangat penting karena menjadi dasar bagi dokter dalam menentukan diagnosis dan rencana pengobatan yang tepat. Hasil pemeriksaan yang akurat memberikan rasa percaya kepada pasien bahwa kondisi kesehatannya ditangani dengan profesionalisme dan ketelitian tinggi.

Berdasarkan Tabel 5.11, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai pemeriksaan dilakukan tepat waktu dan hasilnya akurat, serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 195 orang (99,0%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang

menilai pemeriksaan kurang tepat waktu dan hasilnya tidak akurat namun tetap merasa puas, yaitu hanya 2 orang (1,0%). Seluruh pasien yang menilai pemeriksaan tidak tepat waktu dan hasilnya kurang akurat dan merasa tidak puas berjumlah 5 orang (100%), menunjukkan bahwa kualitas pemeriksaan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara ketepatan waktu pemeriksaan dan keakuratan hasil dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tepat waktu pemeriksaan dilakukan dan semakin akurat hasil yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Ketidak akuratan hasil pemeriksaan dapat menyebabkan kesalahan diagnosis dan pengobatan, yang tidak hanya menurunkan kepuasan pasien tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan pasien.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, responden yang paling banyak berkontribusi dalam Hubungan antara bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik yaitu, jenis kelamin Laki-laki sebanyak 116 orang (57,4%), dan profesi terbanyak yaitu IRT 66 orang (32,7%)

Penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Wahyuni (2021) yang menemukan bahwa waktu tunggu yang cepat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas

Taktakan, Serang. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Yusfi Yusuf dkk (2022) yang menyatakan bahwa keakuratan hasil pemeriksaan sangat menentukan kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan.

Hasil ini berbeda dengan penelitian Susanti dkk. (2019) yang menyatakan bahwa ketersediaan obat dan keramahan petugas justru menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien, bukan waktu atau akurasi pemeriksaan.

2. Hubungan petugas cepat membantu dan memberikan informasi dengan kepuasan pasien

kecepatan petugas dalam membantu pasien merupakan salah satu indikator utama dari dimensi responsiveness dalam kualitas pelayanan kesehatan. Responsivitas petugas mencerminkan seberapa cepat dan sigap tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan dan permintaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai pelayanan yang cepat dan tanggap, terutama dalam konteks poli jantung yang memerlukan penanganan tepat waktu dan perhatian khusus. Kecepatan petugas membantu pasien tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga mengurangi kecemasan dan ketidaknyamanan pasien selama proses pelayanan. Oleh karena itu, kecepatan bantuan petugas di UPT RSUD Nene Mallomo menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan poli jantung.

Selain itu, pemberian informasi yang jelas dan memadai oleh petugas juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Informasi yang baik mencakup penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan, pengobatan, serta edukasi terkait kondisi kesehatan pasien. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan layanan yang diberikan, sekaligus mengurangi kecemasan serta ketidakpastian pasien selama proses perawatan.

Berdasarkan Tabel 5.12, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai bahwa petugas cepat membantu dan memberikan informasi, serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 189 orang (96,4%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai petugas kurang cepat membantu namun tetap merasa puas, sebanyak 7 orang (3,6%). Tidak terdapat pasien yang merasa kurang puas dalam kedua kelompok penilaian terhadap petugas, yang berarti seluruh pasien dalam tabel ini menyatakan tingkat kepuasan cukup baik.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,807$, yang berada di atas taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kecepatan petugas dalam membantu serta memberikan informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, meskipun sebagian besar pasien merasa

puas, faktor ini tidak terbukti secara statistik memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis dan layanan yang diberikan, sekaligus mengurangi kecemasan serta ketidakpastian pasien selama proses perawatan.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, responden yang paling banyak berkontribusi dalam Hubungan petugas cepat membantu dan memberikan informasi dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik yaitu, jenis kelamin Laki-laki sebanyak 116 orang (57,4%), dan profesi terbanyak yaitu IRT 66 orang (32,7%)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap dkk (2022) bahwa kecepatan petugas dalam memberikan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Hubungan antara dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman dengan kepuasan.

Kompetensi dokter mencakup kemampuan teknis, pengetahuan medis, keterampilan klinis, serta kemampuan komunikasi dokter dalam menjelaskan kondisi dan prosedur medis kepada pasien. Kompetensi dokter sangat menentukan kualitas diagnosis dan pengobatan yang diberikan. Kompetensi petugas kesehatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, karena pasien merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan dokter yang kompeten.

Rasa aman yang diberikan oleh rumah sakit merupakan faktor psikologis yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien. Rasa aman ini mencakup keyakinan pasien bahwa rumah sakit menjalankan prosedur yang aman, meminimalkan risiko kesalahan medis, dan menjaga kerahasiaan serta kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Rasa aman juga berkaitan dengan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan rumah sakit, termasuk kebersihan, keamanan lingkungan, dan profesionalisme petugas medis.

Berdasarkan Tabel 5.13, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman serta merasa cukup puas, yaitu sebanyak 189 orang (99,0%). Sementara itu, jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai dokter dan rumah sakit kurang memberikan rasa aman namun tetap merasa puas, sebanyak 7 orang (1,0%). Adapun pasien yang menilai dokter dan rumah sakit kurang memberikan rasa aman dan menyatakan kurang puas berjumlah 5 orang (71,4%), menunjukkan bahwa persepsi terhadap kompetensi dokter dan rasa aman sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kompetensi dokter dan rasa aman yang diberikan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat

kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga medis dan keamanan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, responden yang paling banyak berkontribusi dalam Hubungan antara dokter berkompeten dan rumah sakit memberikan rasa aman dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik yaitu, jenis kelamin Laki-laki sebanyak 116 orang (57,4%), dan profesi terbanyak yaitu IRT 66 orang (32,7%)

Penelitian ini sejalan dengan Kurniawan dkk (2020) bahwa dokter yang berkompeten sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama pada komunikasi dan diagnosis yang akurat.

4. Hubungan petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dengan kepuasan pasien.

Sikap sabar dalam mendengarkan keluhan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal yang berperan besar dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Komunikasi efektif antara petugas kesehatan dan pasien, khususnya kemampuan petugas untuk mendengarkan dengan sabar dan penuh perhatian, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengarkan dengan baik cenderung merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Komunikasi yang sabar dan empatik membuat pasien lebih puas dan cenderung memilih untuk kembali berobat di fasilitas yang sama. Sikap sabar petugas dalam mendengarkan keluhan juga mengurangi kecemasan dan kebingungan pasien, yang merupakan faktor penting dalam pelayanan poli jantung yang umumnya melayani pasien dengan kondisi kronis dan kompleks.

Berdasarkan Tabel 5.14, jumlah responden terbanyak terdapat pada kategori pasien yang menilai petugas mendengarkan keluhan secara sabar dan merasa cukup puas, yaitu sebanyak 194 orang (99,0%). Jumlah paling sedikit terdapat pada pasien yang menilai petugas kurang sabar namun tetap merasa puas, yaitu 2 orang (1,0%). Sementara itu, dari 7 responden yang menilai petugas kurang sabar, sebagian besar yaitu 5 orang (83,3%) merasa kurang puas terhadap pelayanan.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,000$, yang menandakan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara sikap sabar petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap empatik dan kesabaran petugas dalam merespons keluhan pasien berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Sikap sabar petugas dalam mendengarkan keluhan merupakan bagian dari empati dan daya tanggap yang dapat meningkatkan

kenyamanan pasien selama menunggu dan menjalani pemeriksaan. Pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan prima bagi petugas kesehatan dapat menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Petugas yang mampu menunjukkan kesabaran dan empati tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan poli klinik jantung.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, responden yang paling banyak berkontribusi dalam Hubungan petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik yaitu, jenis kelamin Laki-laki sebanyak 116 orang (57,4%), dan profesi terbanyak yaitu IRT 66 orang (32,7%)

Penelitian ini sejalan dengan Putri dkk (2022) bahwa empati dan kesabaran petugas dalam mendengarkan keluhan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, responden yang paling banyak berkontribusi dalam Hubungan petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dengan kepuasan pasien berdasarkan karakteristik yaitu, jenis kelamin Laki-laki sebanyak 116 orang (57,4%), dan profesi terbanyak yaitu IRT 66 orang (32,7%)