

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PASIEN INFEKSI SALURAN PERNAFASAN AKUT ANAK BALITA DI POLI KIA PUSKESMAS TAHUN 2024

*ANALYSIS OF HEALTH SERVICES SATISFACTION FOR PATIENTS WITH ACUTE
RESPIRATORY TRACT INFECTIONS FOR CHILDREN TODDLERS AT POLY KIA PUSKESMAS
IN 2024*

Kurniati¹, Chairil Zaman², Arie Wahyudi³

^{1,2}, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia
e-mail korepondensi: ariew@binahusada.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang infeksi saluran pernafasan akut menyumbang hampir 15% dari seluruh kematian anak di Asia dan anak-anak yang ada di pedesaan mempunyai risiko lebih tinggi karena tidak dapat diaksesnya fasilitas kesehatan. Kasus ISPA yang terjadi pada anak-anak akan menimbulkan gambaran klinis yang lebih parah dibandingkan pada orang dewasa. Metode penelitian dengan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Populasi penelitian ini adalah orang tua anak balita tahun 2024. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 7 sampai dengan 29 februari 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji chi-square dan multivariate regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan tangible (pValue = 0,002), reliability (pValue = 0,039) responsiveness (pValue = 0,00) dan assurance (pValue = 0,007) terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024. Tidak ada hubungan umur (pValue 0,37), pendidikan (pValue 0,57) dan pengetahuan (pValue 0,10) terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024. Faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024, yaitu responsiveness (pValue = 0,000), (OR = 0,28). Kesimpulan ada hubungan tangible, reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Kata kunci: Kepuasan, mutu pelayanan, puskesmas, anak balita.

ABSTRACT

Background: Acute respiratory infections account for almost 15% of all child deaths in Asia and children in rural areas are at higher risk due to inaccessibility to health facilities. ISPA cases that occur in children will cause a more severe clinical picture than in adults. The research method uses a quantitative research design with a cross-sectional approach. The population of this study is parents of children under five in 2024. The sample in this study was 90 people. The sampling method uses purposive sampling. This research was carried out from 7 to 29 February 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis used the chi-square test and multivariate logistic regression. The research results show that there is a relationship between tangible (pValue = 0.002), reliability (pValue = 0.039), responsiveness (pValue = 0.00) and assurance (pValue = 0.007) on patient satisfaction with acute respiratory tract infections in children under five in 2024. There is no relationship between age (pValue 0.37), education (pValue 0.57) and knowledge (pValue 0.10) on patient satisfaction with acute respiratory tract infections in children under five in 2024. The most dominant factors associated with patient satisfaction with acute respiratory infections in children under five in 2024, namely responsiveness (pValue = 0.000), (OR = 0.28). The conclusion is that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness and assurance on patient satisfaction with acute respiratory tract infections in children under five in 2024.

Keywords: Satisfaction, service quality, health center, children under five.

PENDAHULUAN

Infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) menyumbang hampir 15% dari seluruh kematian anak di Asia Selatan dan anak-anak dari daerah pedesaan mempunyai risiko lebih tinggi karena tidak dapat diaksesnya fasilitas kesehatan ^[1].

Kepuasan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bisnis dan hanya dapat dipertahankan dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang berujung pada peningkatan kepuasan. Sebagai bagian dari bentuk pemberian layanan yang bekerja sangat baik di negara-negara berkembang. Memilih pusat kesehatan yang tepat dan dokter yang berkualifikasi sangat penting untuk mencapai tujuan kepuasan pasien dan memiliki dampak yang signifikan terhadap perawatan pasien ^[2].

Berdasarkan data surveilans penyakit yang dilakukan Kemenkes RI, pada Agustus 2023 terjadi peningkatan kasus ISPA mencapai 200.000 kasus yang dilaporkan di puskesmas maupun rumah sakit di Jabodetabe [3]. Pada tahun 2021, 300 kasus ISPA, pada tahun 2022 meningkat 50,000-70,000 kasus dan pada tahun 2023 awal januari terdapat 200,000 ISPA ^[4].

ISPA yang terjadi pada anak-anak akan menimbulkan gambaran klinis yang lebih parah dibandingkan pada orang dewasa. Gambaran klinis yang lebih buruk dan serius ini terutama disebabkan oleh infeksi virus pada anak-anak yang tidak memiliki kekebalan alami yang cukup ^[5].

Penelitian berjudul *Trends and determinants of acute respiratory infection symptoms among under-five children in Cambodia: Analysis of 2000 to 2014 Cambodia demographic and health surveys*, hasil penelitian diperoleh bahwa Ibu yang merokok dan penggunaan toilet

yang tidak layak di rumah merupakan faktor – faktor yang secara independen meningkatkan kemungkinan anak balita 0-35 bulan mengalami gejala ISPA ^[6].

Penelitian berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian ISPA pada balita, hasil penelitian didapatkan faktor ventilasi dan riwayat penyakit infeksi berhubungan dengan kejadian ISPA pada balita ^[7].

Penelitian oleh M. H. Syahidi, D. Gayatri, dan K. Bantas , berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian infeksi saluran pernapasan akut (ISPA) pada anak berumur 12-59 bulan di Puskesmas Kelurahan Tebet Barat, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan tahun 2013, hasil penelitian diperoleh faktor pendidikan, pengetahuan, pendapatan keluarga, kepadatan hunian, perilaku merokok keluarga dalam rumah dan perilaku merokok keluarga di luar rumah mempengaruhi kejadian ISPA pada anak berumur 12-59 bulan di Puskesmas Kelurahan Tebet Barat ^[8].

Penelitian lainnya oleh R. K. Pasaribu, H. Santosa, dan N. Nurmaini, berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) pada balita di Daerah Pesisir Kota Sibolga tahun 2020, hasil penelitian analisis multivariat didapatkan variabel kebiasaan merokok, kondisi dinding rumah, status gizi dan kelengkapan imunisasi menyebabkan kejadian ISPA pada balita di daerah pesisir Kota Sibolga sebesar 75,8% ^[9].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA Puskesmas Tahun 2024.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode *survey analitik* melalui pendekatan *cross sectional*. Dalam penelitian ini yaitu tentang “Analisis kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Puskesmas tahun 2024.

Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, Populasi pada penelitian ini adalah orang tua anak balita yang berkunjung ke Puskesmas Tahun 2024, berjumlah 90 responden. Pengambilan data penelitian dengan menggunakan kuesioner penelitian yang

hasilnya akan dianalisis menggunakan uji univariat, bivariat dengan *chi-square* dan multivariat dengan regresi logistik berganda.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan bahwa variabel kepuasan pasien, umur, pendidikan, pengetahuan, penampilan fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), jaminan keamanan (*Assurance*), sikap peduli (*Emphaty*), terdapat pada tabel 1.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kepuasan pasien		
	Baik	72	80,0
	Kurang Baik	18	20,0
2.	Umur		
	Tua	44	48,9
	Muda	46	51,1
3.	Pendidikan		
	Tinggi	85	94,4
	Rendah	5	5,6
4.	Pengetahuan		
	Baik	87	96,7
	Tidak Baik	3	3,3
5.	<i>Tangible</i>		
	Baik	81	90,0
	Tidak baik	9	10,0
6.	<i>Reliability</i>		
	Baik	65	72,2
	Tidak baik	25	27,8
7.	<i>Responsiveness</i>		
	Baik	83	92,2
	Tidak baik	7	7,8
8.	<i>Assurance</i>		
	Baik	79	87,8
	Tidak baik	11	12,2
9.	<i>Emphaty</i>		
	Baik	87	96,7
	Tidak baik	3	3,3
	Total	90	100

Dari hasil penelitian variabel kepuasan pasien berjumlah 90 responden diketahui bahwa jumlah responden dengan kepuasan pasien baik 72 responden (80,0%), sedangkan kepuasan pasien kurang baik 18 responden (20,0%), responden dengan umur tua 44 (48,9%) dan umur muda 46 responden (51,1%), responden dengan pendidikan tinggi 85 (94,4%) lebih banyak dari pendidikan rendah yaitu 5 responden (5,6%). Variabel responden dengan pengetahuan baik 87 (96,7%) responden, lebih besar dari pengetahuan tidak baik 3 responden (3,3%). Variabel *tangible* baik sebesar 81 (90,0%), sedangkan *tangible*

tidak baik 9 (10,0%). Variabel *reliability* baik 65 (72,2%), sedangkan *reliabilitas* tidak baik 25 responden (27,8%). Variabel *responsiveness* baik 83 (92,2%) responden, sedangkan *responsiveness* tidak baik 7 responden (7,8%). Variabel *assurance* baik 79 (87,8%), sedangkan *assurance* tidak baik 11 responden (12,2%). Variabel *emphaty* baik 87 (96,7%), sedangkan *emphaty* kurang baik 3 responden (3,3%).

Hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 2.

Hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Analisa Uji Fisher's KET di Puskesmas Gunung 2024.										
No	Umur	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	N	%	n	%			
1.	Tua	33	75,0	11	25,0	44	100	0,37	0,53	0,18-1,54
2.	Muda	39	84,8	7	15,2	46	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *pValue* = 0,37, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Hubungan pendidikan dengan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 3.

Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA Puskesmas tahun 2024.

Tabel 3. Data uji Chi-Square Faktoritas tahun 2021										
No	Pendidikan	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Tinggi	67	78,8	18	21,2	85	100	0,57	0,78	0,70-0,88
2.	Rendah	5	100,0	0	0	5	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *pValue* = 0,57, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 4.

Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA Puskesmas tahun 2024.

Tabel 3. Data uji Fisher Exact Test Keseluruhan tahun 2024										
No	Pengetahuan	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	71	81,6	16	28,4	87	100	0,10	8,8	0,75-103,9
2.	Tidak baik	1	33,3	2	66,7	3	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai $pValue = 0,10$, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 5.

Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tingkat Satisfaksi dan Perilaku Keperawatan Pasien di Puskesmas tahun 2024										
No	Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	69	85,2	12	14,8	81	100	0,002	11,50	2,52-52,34
2.	Kurang baik	3	33,3	6	66,7	9	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai $pValue = 0,002$, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Tangibles* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

tangibles baik memiliki peluang 11,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *tangible* kurang baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=11,50$ yang artinya responden dengan

Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 6.

Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

No	Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	56	86,2	9	13,8	65	100	0,039	3,50	1,19-10,28
2.	Tidak baik	16	64,0	9	36,0	25	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai $pValue = 0,039$, maka dapat disimpulkan ada

hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=3,50$ yang artinya responden dengan *Reliabilitas* baik memiliki peluang 3,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan

dengan responden dengan *Reliabilitas* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 7.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Kepuasan Pasien										
No	Responsiveness					Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	71	85,5	12	14,5	83	100	0,000	35,50	3,91-321,54
2.	Tidak baik	1	14,3	6	85,7	7	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *pValue* = 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

35,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=35,50$ yang artinya responden dengan *Responsiveness* baik memiliki peluang

Hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA Puskesmas tahun 2024.

Tabel 8.

Hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tingkat Kepuasan dan Perilaku RHA di Puskesmas tahun 2024.										
No	Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	67	84,8	12	15,2	79	100	0,007	6,70	1,76-25,49
2.	Tidak baik	5	45,5	6	54,5	11	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *pValue* = 0,007, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=6,70$ yang artinya responden dengan

assurance baik memiliki peluang 6,70 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *assurance* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024

Hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 9.

Hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Tabel 3. Data uji Chi-Square dan Fisher's exact test tahun 2024.										
No	Emphaty	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Puas		Tidak puas						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	68	79,3	18	20,7	79	100	1,000	0,79	0,71-0,88
2.	Tidak baik	3	100,0	0	0	11	100			
	Jumlah	72	80,0	18	20,0	90	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 1,000, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran

pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan.

Tabel 10.

Faktor Dominan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan.

		pValue	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
				Lower	Upper
Step 1 ^a	Responsiveness	0,001	0,028	0,03	0,255
	Constant	1,792			

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024 adalah *responsiveness* (*p Value* 0,028) (OR 0,028).

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel indepeden di uji secara bersama-sama maka variabel *responsiveness* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

PEMBAHASAN

Hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 0,37, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan

pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh berjudul analisis kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan ^[10].

Penelitian yang berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pasein ^[11].

Umur merupakan Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 kategri umur adalah balita usia 0 – 5 tahun kanak-kanak usia 5 – 11 tahun, remaja awal usia 12 – 16 tahun, remaja akhir usia 17 – 25 tahun, dewasa awal usia 26 – 35 tahun, dewasa akhir usia 36 – 45 tahun, lansia awal usia 46 – 55 tahun , lansia akhir usia 56 – 65

tahun dan manula usia 65 – ke atas^[12].

Berdasarkan asumsi peneliti tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pada dasarnya kemungkinan antara umur muda dan umur tua sama-sama perlu perhatian, setiap keluhan mau didengar oleh petugas kesehatan dan ingin dilayani dengan pelayanan yang maksimal di puskesmas.

Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 0,57, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kinerja petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan terhadap mutu pelayanan^[13].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di klinik pratama, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien^[14].

Menurut Ki Hajar Dewantara mengartikan pendidikan sendiri dapat disebut sebagai usaha untuk menuntun segenap kekuatan kodrati atau dasar yang ada pada anak sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat^[15].

Berdasarkan asumsi peneliti kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan tetapi juga banyak faktor lain. Kemudian kepuasan pada setiap orang berbeda, sehingga pendidikan bukan mempengaruhi, tetapi oleh faktor lain selain pendidikan.

Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 0,10, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita di Puskesmas tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh [16], berjudul pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian tidak ada hubungan pengetahuan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan tidak sejalan dengan penelitian berjudul hubungan pengetahuan dan sikap petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan (Studi di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat), hasil penelitian ada hubungan pengetahuan dengan mutu pelayanan kesehatan^[17].

Pengetahuan merupakan hasil dari suatu proses pembelajaran yang dapat diperoleh baik secara formal maupun informal dan mengarah pada pemahaman secara teoritis dan praktikal dari individu. Terbentuknya perilaku individu juga dipercaya berkaitan erat dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya^[16].

Berdasarkan asumsi peneliti pengetahuan responden terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan berbeda-beda, diperlukan informasi oleh pihak Puskesmas terhadap pelayanan yang diterima tersebut.

Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* =

0,002, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=11,50$ yang artinya responden dengan *tangibles* baik memiliki peluang 11,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *tangible* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman, hasil penelitian ada pengaruh *tangibles* signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman^[18].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan *tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat inap^[19].

Tangibles merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan front office yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan^[20].

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *tangible* baik. Pelayanan kesehatan dilengkapi dengan fasilitas fisik seperti peralatan dan kelengkapan dari sarana prasarana puskesmas termasuk petugas atau sumber daya manusia sesuai dengan standar pelayanan puskesmas, sehingga dengan bukti nyata yang ada pasien dapat menilai kualitas

pelayanan yang dirasakan baik.

Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p \text{ Value} = 0,039$, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=3,50$ yang artinya responden dengan *Reliability* baik memiliki peluang 3,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *Reliabilitas* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan *Reliabilitas* dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan^[21].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman, hasil penelitian ada pengaruh *Reliabilitas* signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman^[18].

Reliability (reliabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien^[20].

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *Reliabilitas* baik. Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan atau standar pelayanan sesuai dengan prosedur, sehingga suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, membuat pasien merasa puas.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=35,50 yang artinya responden dengan *Responsiveness* baik memiliki peluang 35,50 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *Responsiveness* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman, hasil penelitian ada pengaruh *responsiveness* signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman^[18].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap^[19].

Berdasarkan asumsi peneliti kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan diperlukan ketiga memberikan

pelayanan ke pasien. Penyampaian suatu informasi yang jelas ke pasien harus dilakukan sehingga informasi yang diperoleh dapat dipahami oleh pasien.

Hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 0,007, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=6,70 yang artinya responden dengan *Assurance* baik memiliki peluang 6,70 kali untuk kepuasan pasien puas dibandingkan dengan responden dengan *Assurance* tidak baik di Poli KIA di Puskesmas tahun 2024

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman, hasil penelitian ada pengaruh *Assurance* signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman^[18].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawatjalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022, hasil penelitian ada hubungan *Assurances* terhadap kepuasan pasien rawat inap^[19].

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar responden *Assurance* baik. Pengetahuan serta kemampuan petugas dapat menimbulkan keyakinan serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pasien yang datang ke pelayanan kesehatan merasa aman terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* = 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan ^[22].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap, hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien BPJS Rawat Inap ^[23].

Emphaty sangat penting bagi tenaga kesehatan, karena dengan empati mencerminkan sifat tenaga kesehatan tersebut. Dengan empati tenaga kesehatan bisa membangun rasa percaya, peduli, nyaman dengan pasien ^[24].

Berdasarkan asumsi peneliti petugas memberikan pelayanan kesehatan tanpa membedakan status pasien dalam pengobatan, memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan.

Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024 adalah *Responsiveness* (*p Value* 0,001) (OR 0,28).

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel *Responsiveness* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah ^[25].

Kecepatan, kemauan, dan kesadaran petugas dalam menanggapi kekhawatiran pasien, serta penyampaian informasi secara jelas dan ringkas, merupakan komponen daya tanggap ^[26].

Berdasarkan asumsi peneliti perlunya peran petugas kesehatan dengan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada pasien yang berobat serta memberikan informasi yang jelas dengan pasien dengan cara penyampaian informasi berbagai media seperti penyuluhan dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah diterima oleh pasien.

KESIMPULAN

Ada hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024. Tidak ada hubungan umur, pendidikan dan pengetahuan terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut anak balita tahun 2024.

SARAN

Bagi Puskesmas hendaknya pihak puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat dan

tepat serta memberikan informasi ke pasien berkaitan dengan pelayanan dengan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Mir *et al.*, “Risk Factors for Acute Respiratory Infections in Children Between 0 and 23 Months of Age in a Peri-Urban District in Pakistan: A Matched Case–Control Study,” *Frontiers in Pediatrics*, vol. 9, no. January, pp. 1–7, 2022, doi: 10.3389/fped.2021.704545.
- [2] Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, and Shah S, “Patient satisfaction with health care services; an application of physician’s behavior as a moderator,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, pp. 1–16, 2019, [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>.
- [3] R. DPR, “Netty Minta Klaim BPJS untuk ISPA Dipermudah: Jangan Seperti Sudah Jatuh Tertimpa Tangga,” 2023, [Online]. Available: [https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/46335/t/Netty Minta Klaim BPJS untuk ISPA Dipermudah: Jangan Seperti Sudah Jatuh Tertimpa Tangga](https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/46335/t/Netty_Minta_Klaim_BPJS_untuk_ISPA_Dipermudah:_Jangan_Seperti_Sudah_Jatuh_Tertimpa_Tangga).
- [4] D. Hidayat, “Kemenkes Catat Pengidap ISPA Meningkatkan Akibat Polusi Udara,” 2023, [Online]. Available: <https://www.rri.co.id/nasional/339812/kemenkes-catat-pengidap-ispa-meningkat-akibat-polusi-udara>.
- [5] M. Amin, H. Listiono, and Sutriyati, “Analisis Faktor Resiko Kejadian ISPA pada Balita,” *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, vol. 12, no. 2, pp. 169–180, 2020, [Online]. Available: <https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1954887>.
- [6] S. Um, D. Vang, P. Pin, and D. Chau, “Trends and determinants of acute respiratory infection symptoms among under-five children in Cambodia: Analysis of 2000 to 2014 Cambodia demographic and health surveys,” *PLOS Global Public Health*, vol. 3, no. 5, p. e0001440, 2023, doi: 10.1371/journal.pgph.0001440.
- [7] D. Lazamidarmi, R. J. Sitorus, and H. Listiono, “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian ISPA pada Balita,” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 21, no. 1, p. 299, 2021, doi: 10.33087/jiubj.v21i1.1163.
- [8] M. H. Syahidi, D. Gayatri, and K. Bantas, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kejadian Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) pada Anak Berumur 12-59 Bulan di Puskesmas Kelurahan Tebet Barat, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan, Tahun 2013,” *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Indonesia*, vol. 1, no. 1, pp. 23–27, 2016, doi: 10.7454/epidkes.v1i1.1313.
- [9] R. K. Pasaribu, H. Santosa, and N. Nurmaini, “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) pada Balita Di Daerah Pesisir Kota Sibolga Tahun 2020,” *Syntax Idea*, vol. 3, no. 6, pp. 1442–1454, 2021, doi: 10.46799/syntax-idea.v3i6.1232.
- [10] R. R, C. Z. CZ, and D. A. DA, “Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu,” *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, vol. 5, no. 1, pp. 194–201, 2022, doi: 10.32524/jks.p.v5i1.404.
- [11] S. R. Merryani E. Oroh and Linnie Pondaag, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan,” *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, vol. 2, no. 2, p.

- 113452, 2014.
- [12] S. Sonang, A. T. Purba, and F. O. I. Pardede, "Pengelompokan Jumlah Penduduk Berdasarkan Kategori Usia Dengan Metode K-Means," *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, vol. 2, no. 2, p. 166, 2019, doi: 10.37600/tekinkom.v2i2.115.
- [13] A. S. Asmi and A. Haris, "Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, vol. 12, no. 2, pp. 953–959, 2020, doi: 10.35816/jiskh.v12i2.447.
- [14] T. Tonasih and U. I. Gunawan, "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama," *Jurnal SMART Kebidanan*, vol. 8, no. 1, p. 44, 2021, doi: 10.34310/sjkb.v8i1.427.
- [15] M. Tarigan, A. Alvindi, A. Wiranda, S. Hamdany, and P. Pardamean, "Filsafat Pendidikan Ki Hajar Dewantara dan Perkembangan Pendidikan di Indonesia," *Mahaguru: Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, vol. 3, no. 1, pp. 149–159, 2022, doi: 10.33487/mgr.v3i1.3922.
- [16] Meilina and I. Bernarto, "Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 1–6, 2021.
- [17] A. Anasril, "Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat)," *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, vol. 2, no. 2, pp. 51–58, 2019, doi: 10.32672/makma.v2i2.1301.
- [18] A. Hasan, "Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman Alfadila," *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, vol. 11, no. April, pp. 85–89, 2021, doi: 10.33087/dikdaya.v11i1.200.
- [19] T. Melliniawati, W. Syari, and I. Chotimah, "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022," *Jurnal Mahasiswa kesehatan masyarakat*, vol. 6, no. 4, p. 432, 2023, doi: 10.35329/jp.v5i1.2501.
- [20] Sudirman, R. Yanuarti, Oktarianita, F. Fajrini, and S. K. Widiastuti, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, no. 7. Palu Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri, 2023.
- [21] D. Kusumawati, C. Maharani, and R. D. Prasetyawan, "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022," *Nursing Information Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 62–72, 2023, doi: 10.54832/nij.v2i2.314.
- [22] Rasmun, M. O. Ngula, and R. Setiadi, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda," *Repository Poltekkes Kaltim*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2019, [Online]. Available: <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>.
- [23] D. M. Girsang and A. Wahyudi, "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap," *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, vol. 4, no. 2, pp. 134–138, 2022, doi: 10.35451/jkk.v4i2.1065.
- [24] R. Iryadi, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 1, no. 1, pp. 28–41, 2020.
- [25] G. Herudiansyah, F. Fitantina, and M. Suandini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan

Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah,”
Motivasi, vol. 8, no. 1, p. 9, 2023, doi:
10.32502/mti.v8i1.5663.

- [26] W. E. Rusmana, S. Setiatin, and A. P. Wijayanti, “Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap,” *Jurnal Keperawatan BSI*, vol. 11, no. 2, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/1423/812>.