

ANALISIS KEPUASAN PASIEN INFEKSI SALURAN PERNAPASAN AKUT (ISPA)

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH ACUTE RESPIRATORY TRACT INFECTIONS (ARI)

Silvasari¹, Ali Harokan², Lilis Suryani³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia
e-mail korepondensi: mamasilva399@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pasien sebagai hasil evaluasinya membandingkan kinerja suatu produk jasa dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Populasi penelitian ini adalah populasi orang tua anak balita yang berkunjung berobat di Puskesmas Muara Kulam tahun 2024. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Penelitian ini telah di dilaksanakan pada tanggal 08 Februari- 08 Maret 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji Chi-Square dan multivariat regresi logistik. Hasil penelitian menunjukan ada hubungan tangible (p value 0,030), reliability (p value 0,016) responsiveness (p value 0,024), assurance (p value 0,005), dan empathy (p value 0,013) terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) yaitu Responsiveness (p value 0,014), (OR 0,268). Kesimpulan ada hubungan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA). Pentingnya penelitian ini memberikan gambaran faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan. Bagi pihak puskesmas hendaknya meningkatkan pelayanan dengan cara tanggap, serta cepat merespon dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Anak Balita.

ABSTRACT

Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment felt by a patient as a result of his evaluation comparing the performance of a service product with expectations. This study aims to determine the factors associated with patient satisfaction with acute respiratory infections (ARI) at the Muara Kulam Community Health Center in 2024. The design of this research is quantitative with a cross-sectional approach. The population of this study is the population of parents of children under five who visited the Muara Kulam Community Health Center for treatment in 2024. The sample in this study amounted to 93 people. The sampling method uses purposive sampling. This research was carried out on 08 February - 08 March 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis used the Chi-Square test and multivariate logistic regression. The results of the research show that there is a relationship between tangible (p value 0.030), reliability (p value 0.016), responsiveness (p value 0.024), assurance (p value 0.005), and empathy (p value 0.013) on patient satisfaction with acute respiratory tract infections (ARI) in Muara Kulam Community Health Center in 2024. The most dominant factor in Acute Respiratory Infection (ARI) Patient Satisfaction is Responsiveness (p value 0.014), (OR 0.268). The conclusion is that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient satisfaction with acute respiratory tract infections (ARI). The importance of this research is to provide an overview of what factors are related to health service satisfaction. The community health center should improve services by being responsive, and responding quickly in providing services.

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 berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian infeksi saluran pernafasan akut pada anak berumur 12-59 bulan di Puskesmas Kelurahan Tebet Barat, Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan, 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 berjudul faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) pada balita di Daerah Pesisir Kota Sibolga tahun 2020, hasil penelitian 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 pasien infeksi saluran pernafasan akut di Puskesmas Muara Kulam 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 pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam tahun 2024.

Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, Sampel dalam penelitian ini yaitu orang tua anak balita yang berkunjung berobat di Puskesmas Muara Kulam tahun 2024, berjumlah 93 responden.

Lokasi penelitian di Puskesmas Muara Kulam dengan menggunakan kuesioner 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, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* dan *Emphaty*, terdapat pada tabel 1.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kepuasan pasien		
Baik	74	79,6
Kurang Baik	19	20,4
<i>Tangible</i>		
Baik	86	90,3
Kurang baik	9	9,7
<i>Reliability</i>		
Baik	76	72,0
Kurang Baik	26	28,0
<i>Responsiveness</i>		
Baik	66	71,0
Kurang Baik	27	29,0
<i>Anssurance</i>		
Baik	66	71,0
Kurang Baik	27	29,0
<i>Emphaty</i>		
Baik	84	90,3
Kurang Baik	9	9,7
Total	93	100

Dari hasil penelitian variabel kepuasan pasien berjumlah 93 responden diketahui bahwa jumlah responden dengan kepuasan pasien baik 74 responden (79,6%), sedangkan kepuasan pasien kurang baik 19 responden (20,4%). Variabel *tangible* baik sebesar 86 (90,3%), sedangkan *tangible* kurang baik 9 (9,7%). Variabel *reliability*

baik 76 (72,0%), sedangkan *reliability* kurang baik 26 responden (28,0%). Variabel *responsiveness* baik 66 (71,0%) responden, sedangkan *responsiveness* kurang baik 27 responden (29,0%). Variabel *assurance* baik 66 (71,0%), sedangkan *assurance* kurang baik 27 responden (29,0%). Variabel *emphaty* baik

84 (90,3%), sedangkan *emphaty* kurang baik 9 responden (9,7%).

Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA)

Tabel 2.

Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA)

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
	Baik		Kurang Baik						
	n	%	n	%	n	%			
Baik	71	82,6	15	17,4	86	100	0,030	6,31	1,27-31,17
Kurang Baik	3	42,9	4	57,1	7	100			
Jumlah	74	79,6	19	20,4	93	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,030, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai OR= 6,31 yang artinya responden dengan *tangible* baik memiliki peluang 6,31 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan

dengan responden dengan *tangible* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA).

Tabel 3.

Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA)

Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
	Baik		Kurang Baik						
	n	%	n	%	n	%			
	Baik	58	86,6	9	13,4	67			
Kurang Baik	16	61,5	10	38,5	26	100	0,016	4,02	1,40-11,59
Jumlah	74	79,6	19	20,4	93	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,016, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai OR=4,02 yang artinya responden dengan *Reliability* baik

memiliki peluang 4,02 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *Reliability* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Tabel 4.

Hubungan antara Responsiveness dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Responsive ness	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
	Baik		Kurang Baik						
	n	%	n	%	n	%			
Baik	57	86,4	9	13,6	66	100	0,024	3,72	1,30-10,65
Kurang Baik	17	63,0	10	37,0	27	100			
Jumlah	74	79,6	19	20,4	93	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,024, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=3,72 yang artinya responden dengan *responsiveness* baik memiliki peluang 3,72 kali untuk kepuasan

pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Hubungan antara Anssurance dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Tabel 5.

Hubungan antara Anssurance dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA)

Anssurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
	Baik		Kurang Baik						
	n	%	n	%	n	%			
Baik	58	87,9	8	12,1	66	100	0,005	4,98	1,71-14,46
Kurang Baik	16	59,3	11	40,7	27	100			
Jumlah	74	79.6	19	20.4	93	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,05, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *anssurance* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 4,98 yang artinya responden dengan *anssurance* baik memiliki peluang 4,98 kali untuk kepuasan

pasein baik dibandingkan dengan responden dengan *Anssurance* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Hubungan antara Emphaty dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Tabel 6.

Hubungan antara Emphaty dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA)

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
	Baik		Kurang Baik						
	n	%	n	%	n	%			
Baik	70	83,3	14	16,7	84	100	0,013	6,25	1,48-26,23
Kurang Baik	4	44,4	5	55,6	9	100			
Jumlah	74	79,6	19	20,4	93	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai p Value 0,013, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun

2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR= 6,25$ yang artinya respondendengan *emphaty* baik memiliki peluang 6,25 kali untuk kepuasan baik dibandingkan dengan responden dengan *emphaty* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Tabel 7.
Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	p Value	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
Responsiveness	0,014	0,268	0,094	0,768

PEMBAHASAN

Hubungan antara *Tangible* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Dari hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai p Value = 0,030, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR= 6,31$ yang artinya responden dengan *tangible* baik memiliki peluang 6,31 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *tangible* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan *tangible* terhadap minat menggunakan kembali pelayanan kesehatan yaitu *tangible* ^[10].

Penelitian lainnya berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang, hasil penelitian ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan

pasien di Puskesmas Palang ^[11].

Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan ^[12].

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *tangible* baik 86 responden. bukti langsung seperti kelengkapan fasilitas di Puskesmas, sarana dan prasarana pelayanan perlu diperhatikan karena dengan kelengkapan memadai petugas dapat pekerja dengan baik, serta pada pasien dapat merasakan pelayanan optimal dengan fasilitas yang lengkap tersebut.

Hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Dari hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai p Value = 0,016, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *reliabilitas* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai $OR=4,02$ yang artinya responden dengan *reliabilitas* baik memiliki peluang 4,02 kali untuk

kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *Reliability* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Palang^[11]. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sei Mencirim di masa *pandemic covid 19*, hasil penelitian ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien^[13].

Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan. Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize* output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten^[12].

Menurut Parasuraman, et al (1988), dalam kajiannya tentang kualitas jasa mengidentifikasi, mendefinisikan keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat^[14].

Reliability ini terkait dengan konsistensi kinerja dan keandalan. Dia ditentukan apakah perusahaan memberikan layanan dengan cara yang benar pada kali pertama dan menepati janjinya^[15].

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *reliabilitas* baik 76 responden. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada di puskesmas, sehingga pelayanan yang

diberikan akan dirasakan oleh pasien telah optimal.

Hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Dari hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,024, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=3,72 yang artinya responden dengan *responsiveness* baik memiliki peluang 3,72 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sei Mencirim di masa *pandemic covid 19*, hasil penelitian ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien^[13]. Menurut Parasuraman, et al (1988), dalam kajiannya tentang kualitas jasa mengidentifikasi, mendefinisikan Ketanggapan (*responsiveness*) kemauan karyawan penyedia jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang memadai^[14]. *Responsiveness* merupakan faktor ini menyangkut sejauh mana kesiapan karyawan menyediakan layanan^[15].

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *responsiveness* baik sebanyak 66 responden. pihak pemberi jasa yaitu Puskesmas harus memberikan pelayanan dengan ramah serta tidak membedakan pasien. Keterampilan serta ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan kinerja yang harus ditingkatkan.

Hubungan antara *Anssurance* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Dari hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p* Value 0,005, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *anssurance* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 4,98 yang artinya responden dengan *anssurance* baik memiliki peluang 4,98 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *anssurance* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan terhadap minat menggunakan kembali pelayanan kesehatan yaitu jaminan yang diperoleh ^[10]

Penelitian berjudul analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor assurance di ruang rawat inap RSUD Bima, NTB, hasil penelitian ada hubungan *assurance* dengan tingkat kepuasan ^[16].

Assurance meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan ^[17].

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar *assurance* baik sebanyak 66 responden. Jaminan terhadap pelayanan yang diberikan ke pasien harus sesuai dengan standar pelayanan di puskesmas, termasuk kesehatan dan keselamatan kerja bagi

pasien, sehingga pasien merasa aman selama menerima pelayanan yang ada di puskesmas.

Hubungan antara *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA).

Dari hasil uji statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai *p* Value = 0,013, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 6,25 yang artinya responden dengan *emphaty* baik memiliki peluang 3,86 kali untuk kepuasan baik dibandingkan dengan responden dengan *emphaty* kurang baik di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Penelitian berjudul analisis tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan petugas medis melalui faktor assurance di ruang rawat inap RSUD Bima, NTB, hasil penelitian ada hubungan *emphaty* dengan tingkat kepuasan ^[16].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan, hasil penelitian ada hubungan empati terhadap kepuasan pasien ^[18].

Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Komunikasi merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan untuk memperoleh masukan dari pelanggan ^[17]. Empati kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup persepsi yang luas pada orang lain yang mempunyai keinginan untuk menolong

sesama^[19].

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besara *emphaty* baik sebanyak 84 responden. Petugas kesehatan dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan di puskesmas dis setiap pelayanan baik itu pengobatan, pemeriksaan dan lainnya selalu bersikap peduli pada pasien. Petugas dalam berkomunikasi harus berupaya mendengarkan keluhan pasien, berempati kepada pasien bentuk komunikasi yang efektif.

Faktor yang Dominan dengan Kepuasan Pasien.

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024 adalah *Responsiveness*.

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel indepeden di uji secara bersama-sama maka variabel *Responsiveness* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

Responsiveness merupakan kepedulian dan kesigapan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan petugas dalam melayani pasien, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien^[17]. *Responsiveness* merupakan pengetahuan dan kesopanan tenaga medis dan nyata kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan^[15].

Berdasarkan asumsi peneliti suatu pelayanan yang baik, memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap serta memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan pelayanan yang ada.

KESIMPULAN

Kesimpulan ada hubungan *tangible* , *reliability* , *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan pasien infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Muara Kulam Tahun 2024.

SARAN

Bagi pihak puskesmas hendaknya meningkatkan pelayanan dengan cara tanggap, serta cepat merespon dalam memberikan pelayanan.

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%20Minta%20Klaim%20BPJS%20untuk%20ISPA%20Dipermudah%3A%20Jangan%20Seperti%20Sudah%20Jatuh%20Tertimpa%20Tangga).
- [4] D. Hidayat, “Kemenkes Catat

- Pengidap ISPA Meningkatkan Akibat Polusi Udara,” 2023, [Online]. Available: <https://www.wri.co.id/nasional/339812/kemenkes-cat-at-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 Pernapasan 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. N. Pratiwi, N. Yuniar, and Jafriati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan,” *Jurnal Ilmiah Obsgin*, vol. 14, no. 3, 2022.
- [11] F. I. Agustya, K. Allan, Dea Sakti, and F. A. Pribadi, “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang,” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, vol. 8, no. 1, pp. 71–83, 2021.
- [12] A. T. Iman and D. Lena, *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017.
- [13] E. M. Doloksaribu, E. M. Silitonga, D. Nababan, and M. T. Siagian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sei Mencirim Di Masa Pandemic Covid 19,” *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 5, no. 2, pp. 1045–1054, 2021, doi: 10.31004/prepotif.v5i2.2444.
- [14] K. Rifa'i, “Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan,” *Zifatama Publisher*, Pp. 1–191, 2019, [Online]. Available: [Http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/BukuMembangunLoyalitasPelangganOlehDr](http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/BukuMembangunLoyalitasPelangganOlehDr).

Khamdan RifA'I%2C
SE.%2CM.Si.pdf.

- [15] B. Vassileva and A. J. Balloni, "Service Quality Measurement : Implications for Healthcare Sector in Bulgaria," *11th International Conference on Information Systems and Technology Management – CONTECSI May, 28 to 30, 2014 - São Paulo, Brazil*, no. May 2014, 2015, doi: 10.5748/9788599693100-11Cont Ecsi/ Ps-928.
- [16] E. Faturahmah and B. B. Raharjo, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB," *Public Health Perspective Journal*, vol. 2, no. 3, pp. 254–261, 2017.
- [17] Sudirman, R. Yanuarti, Oktarianita, F. Fajrini, and S. K. Widiastuti, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, no. 7. Palu Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri, 2023.
- [18] D. Safitri, R. Anastasya, R. Layli, and F. P. Gurning, "Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan," *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, vol. 1, no. 2, pp. 94–103, 2022.
- [19] Ardiansyah, "Pentingnya Empati dalam Kehidupan," 2022, [Online]. Available: https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/26/pentingnya-empati-dalam-kehidupan.