



ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN KOMPLEMENTER DI RSUD KABUPATEN BANYUASIN PROVINSI SUMATRA SELATAN

ANALYSIS OF FACTORS RELATED TO COMPLEMENTARY PATIENT SATISFACTION IN BANYUASIN DISTRICT HOSPITAL SOUTH SUMATRA PROVINCE

Romliyadi^{1*}

¹Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang
Korespondensi Email: romliyadi2013@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Kesehatan adalah merupakan modal utama manusia dalam menjalani setiap kehidupan, dibuktikan dengan kehadiran masyarakat yang selalu berupaya menjaga kesehatannya dengan cara memeriksakan diri serta berobat kefasilitas layanan kesehatan terutama pada kasus pasien komplementer. **Tujuan:** analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer, **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengolahan data analisis univariat dan bivariat, pengambilan sampel *accidental sampling*. Periode penelitian adalah September – Desember 2024. Dengan jumlah sampel 73 responden dengan menggunakan rumus selovin. **Hasil:** Univariat karakteristik responden jenis kelamin terbanyak perempuan 71,2%, sedangkan umur 91,8% <65 tahun, tingkat pendidikan 42,4% sekolah menengah atas adapun pekerjaan 65,8% pekerjaan wiraswasta. Hasil penelitian uji chi – square tidak ada hubungan dengan variable jenis kelamin *P Value* 0,167, umur *P Value* 0,312 pekerjaan *P value* 0,109 sedangkan tingkat pendidikan *P value* 0,004 artinya ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. **Diskusi:** dalam menjalankan tugas sebagai pelayan tentu layanilah pasien dengan sepenuh hati, jalankan tugas sesuai amanah serta bekerjalah secara profesional

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pasien komplementer, RSUD Banyuasin

Abstract

Introduction: Health is the main human capital in living every life, proven by the presence of people who always try to maintain their health by checking themselves and seeking treatment at health service facilities, especially in the case of complementary patients. **Objective:** analysis of factors related to complementary patient satisfaction, **Method:** This research design uses quantitative descriptive analysis, with univariate and bivariate analysis data processing techniques, *accidental sampling*. The research period is September – December 2024. With a sample size of 73 respondents using the Selovin formula. **Univariate results:** characteristics of the respondents: gender was mostly female 71.2%, while age 91.8% was <65 years, educational level 42.4% was high school and occupation 65.8% was self-employed. The results of the chi-square test research showed no relationship with the variables gender, *P value* 0.167, age, *P value*, 0.312, occupation, *P value*, 0.109, while education level, *P value*, was 0.004, meaning there was a relationship between education level and patient satisfaction. **Discussion:** when carrying out your duties as a waiter, of course serve patients wholeheartedly, carry out your duties according to your mandate and work professionally

Keywords: Patient satisfaction, complementary patients, Banyuasin Regional Hospital



PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah baik pelayanan tingkat pusat bahkan sampai tingkat daerah atau badan usaha milik pusat ataupun milik daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pemenuhan kebutuhan kesejahteraan pelayanan kesehatan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada mereka dengan memberikan pelayanan kesehatan secara prima. (Menpan, 2004).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik serta dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan cara tetap konsisten memberikan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi pengguna layanan. Pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan merupakan tujuan penting yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dalam memuaskan para stakeholdersnya. (Rahmaniar et al., 2023)

Kepuasan pelanggan dimana terdapat rasa senang atau kecewa seseorang. Kepuasan suatu tindakan terpenuhinya keinginan serta kebutuhan bahkan perasaan dari hasil kinerja seseorang pemberi pelayanan dengan menerima kinerja yang dirasakan. Ketika petugas pelayanan memberikan penjelasan kepada penerima layanan dengan baik maka dapat dipersepsikan penerima layanan atau pasien bahwa pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik. (Alifariki et al., 2023)

Kepuasan Pasien merupakan pandangan, persepsi serta penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima kepada pasien. Pasien akan merasa puas bila dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan kepadanya sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi dari harapannya terutama pada pelayanan kesehatan (Permenkes, 2022).

Pelayanan kesehatan yang terintegrasi merupakan pelayanan berbasis hubungan, berfokus pada pasien, komprehensif perawatan holistic yang

mana fokusnya hanya pada pasien untuk mencapai kesejahteraannya baik melalui pencegahan, pengelolaan sakit, rehabilitasi, paliasi dan penyakit injuri. Selain itu juga memberikan pelayanan kepada pasien dengan penyakit akut atau bahkan juga penyakit kronis yang parah mengancam jiwa. Menurut WHO 80% pelayanan kesehatan di Negara berkembang memberikan dan melakukan praktik *traditional* di bandingkan melakukan pengobatan secara *convensional*, ini membuktikan bertambah berkembangnya ilmu pengetahuan (Yodang, 2018).

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi akan berdampak pada perubahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pelanggan. Di satu pihak mendatangkan banyak keuntungan dimana dengan meningkatnya mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka secara otomatis dapat menurunkan angka kesakitan, kecacatan, kematian serta meningkatnya usia harapan hidup rata-rata. Perubahan sifat pelayanan kesehatan mungkin bertambah nyata, ketika diketahui bahwa saat ini telah banyak di pergunakan berbagai alat kedokteran canggih serta temuan-temuan secara tradisinol (Mubarak, 2009)

Hasil penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) dengan judul factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer dimana variable usia *P Value* 1,00, pendidikan *P value* 0,637, kerjaan *P Value* 0,657, paritas 1,00. Tidak ada hubungan variable dengan kepuasan.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian Analisis factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer di RSUD Kab. Banyuasin.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*, teknik pengambilan data *accidental sampling* dan analisa data menggunakan analisis *Univariat* dan *Bivariat*, kemudian menginterpretasikannya (Suryanan, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dirawat diruang rawat inap dengan teknik pengambilan sampel



menggunakan rumus elovin dengan jumlah sampel 73 sampel.

Adapun keriterias ampel dalam penelitian dengan persyaratan dimana responden komunikatif, kooperatif, bersedia menjadi responden, dan terdaftar diruang rawat inap serta tercatat sebagai pasien komplementer. Adapun waktu penelitian dari September - Desember2024.

Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian peneliti memperkenalkan diri kemudian memberikan lembaran *informed consent* kepada responden sebelum mengisi kuesioner, peneliti mendekati responden meminta kesediaannya, serta menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, bila responden bersedia sebelum mengisi kuesioner responden di suruh tandatangan lembar persetujuan, selanjutnya peneliti menjelaskan dan berjanji menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan dan tidak akan membeberkan isinya kepada siapa pun, serta menjelaskan apabila selesai diambil data kuesioner akan dimusnahkan.

Teknik Pengolahan data

Dalam melakukan penelitian ini pengolahan data perlu dilakukan untuk melihat kelengkapan isi kuesioner yang diterima dari responden, ada beberapa cara yang dilakukan oleh peneliti dalam pengolahan data yaitu *Editing*, melihat kembali isi kuesioner dengan telaah lengkap, jelas, relevan dan konsisten. *Coding*, merupakan kegiatan mengubah data yang tadinya berbentuk huruf menjadi angka agar memudahkan dalam pengentrian ke computer /SPSS. *Processing*, merupakan kegiatan memproses data dari kuesioner ke *software* dengan alat bantuan computer dengan entri menggunakan program rumus SPSS. *Clening*, merupakan kegiatan pembersihan data dengan cara memeriksa kembali entry data dikomputer dengan cara *cleaning* mengetahui adanya *missing*, variasi dan konsistensi.

Teknik analisa data

Analisa data dilakukan dengan dua cara yaitu Analisis *Univariat* dimana data

dianalisis menggunakan statistic deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi karakteristik responden sedangkan Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui dua variable yang diduga memiliki perbedaan sehingga akan terlihat dengan jelas hubungan variable *dependen* dengan variable *independen*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

AnalisaUnivariat

Hasil penelitian distribusi frekuensi karakteristik responden analisis factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer sebagai berikut:

- 1) Hasil distribusi frekuensi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) sebagai berikut :

Tabel 1

Karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer di Rumah Sakit tahun 2024 (n=73)

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persen (%)
1	Umur	< 65 tahun	67	91,8
		> 65 tahun	6	8,2
2	Jenis kelamin	1. Laki-Laki	21	28,8
		2. Perempuan	52	71,2
3	Pendidikan	1. Sekolah Dasar	9	12,3
		2. Sekolah Menengah Pertama	3	4,1
		3. Sekolah menengah Atas	31	42,4
		4. Diploma	15	20,5
		5. Sarjana		
4	Pekerjaan	1. Pegawai pemerintah	3	4,1
		2. Pegawai Swasta	17	23,3
		3. Wiraswata	48	65,8
		4. Pelajar/mahasiswa	0	0
		5. Lainnya/buruh	5	6,8

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan karakteristik responden dari total 73 responden bahwa angka terbanyak 91,8% berumur < 65 tahun, jenis kelamin 71,2% perempuan, sedangkan pendidikan terbanyak 42,4% sekolah menengah atas sedangkan pekerjaan 65,8% wiraswasta.

- 2) Diketahui hubungan umur dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat Inap Rumah Sakit. Adapun untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 2 sebagaiberikut:

Tabel 2

Hubungan umur dengan kepuasan pasien komplementer di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit tahun 2024 (n=73)



No	Umur	Tingkat Kepuasan						Total	P Value
		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		N	%	N	%	N	%		
1	< 65 tahun	4	6,0%	24	35,8%	39	58,2%	67	0,312
2	> 65 tahun	0	0%	4	66,7%	2	33,3%	6	
Total		4	5,5%	28	38,4%	41	56,2%	73	

Berdasarkan tabel 2 hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien komplementer dari total 73 responden 58,2% sangat puas, hasil uji statistic *Chi-Square* dimana *p-value* 0,312 artinya tidak ada hubungan yang bermakna.

3) Diketahuinya hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap. Untuk lebih jelasnya di sajikan table 3 sebagaiberikut :

Tabel 3

Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap Rumah Sakit tahun 2024(n=73)

No	Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan						Total	P Value
		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		N	%	N	%	N	%		
1	Laki-laki	0	0%	6	28,6%	15	71,4%	21	0,167
2	Perempuan	4	7,7%	22	42,3%	26	50,0%	52	
Total		4	5,5%	28	38,4%	41	56,2%	73	

Dari table 3 dapat di interpretasikan hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer dari 73 responden 50,0% sangat puas, uji statistic *Chi-Square* dimana *p-value* 0,167 tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer.

4) Analisis hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit. Adapun penjelasannya dapat di lihat pada table 4 sebagaiberikut

Tabel 4

Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit tahun 2024 (n=73)

No	Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan						Total	P Value
		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		N	%	N	%	N	%		
1	Sekolah Dasar	1	11,1%	5	55,6%	3	33,3%	9	0,004
2	SLTP	1	33,3%	2	66,7%	0	0%	3	
3	SLTA	1	3,2%	16	51,6%	14	45,2%	31	
4	Diploma	0	0%	0	0%	15	100%	15	
5	Sarjana	1	6,7%	5	33,3%	9	60,0%	15	
Total		4	5,5%	28	38,4%	41	56,2%	73	

Berdasarkan tabel 4 dapat diinterpretasikan hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer dari seluruh responden 51,6% puas, hasil uji statistic *Chi-Square*

dimana *p-value* 0,004 artinya ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan seseorang dengan kepuasan dalam menerima pelayanan.

5) Uji statistic hubungan factor pekerjaan dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap Rumah Sakit. Adapun untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada uraian dalam table 5 sebagaiberikut :

Tabel 5

Hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien komplementer di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit tahun 2024 (n=73)

No	Pekerjaan	Tingkat Kepuasan						Total	P Value
		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		N	%	N	%	N	%		
1	PNS/TNI/POLRI	0	0%	2	66,7%	1	33,3%	3	0,109
2	Pegawai Swasta	0	0%	7	22,6%	24	77,4%	31	
3	Wiraswasta/Usahawan	0	0%	5	50,0%	5	62,5%	10	
4	Pelajar / Mahasiswa	0	0%	0	0%	0	0%	0	
5	Lainnya/buruh	4	13,8%	14	48,3%	11	37,9%	29	
Total		4	5,5%	28	38,4%	41	56,2%	73	

Berdasarkan tabel 5 dari total jumlah responden 73 dapat di interpretasikan hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien komplementer 77,4% sangat puas, uji statistic *Chi-Square* dimana *p-value* 0,109 artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan.

Pembahasan

1. Distribusi frekuensi hubungan karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan) factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap Rumah Sakit.

Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan karakteristik responden dari total 73 responden bahwa angka terbanyak 91,8% berumur < 65 tahun, jenis kelamin 71,2% perempuan, sedangkan pendidikan terbanyak 42,4% sekolah menengah atas sedangkan pekerjaan 65,8% wiraswasta.

Gender merupakan perbedaan makhluk biologis antara laki-laki dan perempuan yang berkaitan dengan perbedaan organ reproduksi dan kegunaan dan fungsinya, (Siti Azisah, 2016) Pendidikan suatu proses mengubah tingkah laku seseorang atau sekelompok orang supaya menjadi pintar serta menjadi



pandai dalam berfikir serta dapat memberikan kematangan dan kedewasaan dalam belajar dan berlatih dalam proses perubahan kearah lebih baik, (Rahmat Hidayat, 2019). Setiap orang mengalami penuaan, akan tetapi penuaan disetiap individu terkadang berbeda-beda biasanya disebabkan factor keturunan, stressor lingkungan, terlalu memaksakan fisik bekerja tanpa perawatan. Penuaan juga menurunnya proses yang terjadi dalam tubuh individu, dimana terjadi penurunan fungsi molekuler dan fisiologis yang berakibat meningkatnya kemungkinan kematian dan menurunnya kesuksesan dalam bereproduksi, (Sunarno, 2016).

Sedangkan pendidikan merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan dengan pendidikan yang bertaraf nasional yang didalamnya mencakup komponen yang terlibat didalamnya untuk mencapai tujuan nasional, (Rodliyah, 2021)

Hasil penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) dimana karakteristik responden pada usia reproduksi sehat 86,7%, status pekerjaan sudah tidak bekerja 53,3% tingkat pendidikan, saekolah menengah atas 70%.

Dari hasil penelitian dan Teori serta penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa karakteristik responden tentang factor variable berhubungan dengan kepuasan angka persentase tertinggi yaitu jenis kelamin perempuan, tingkat pendidikan sekolah menengah atas. pada tarap pendidikan ini dimana seseorang dapat menganalisis dan menilai, merasakan dan membedakan yang dirasakannya ketika menerima layanan kesehatan.

2. Diketahui factor hubungan umur dengan kepuasan pasien komplementer di intalasi rawat inap Rumah Sakit.

Berdasarkan tabel 2 hubungan umur dengan tingkat kepuasan pasien komplementer dari hasil uji statisti *Chi-Square* dimana *p-value* 0,312 artinya tidak ada hubungan yang bermakna.

Pelayanan merupakan sebuah kebutuhan dasar untuk keberlangsungan kehidupan manusia dimana setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan

sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara. Padahal, sesungguhnya negara itu berdiri serta membuat peraturan untuk kepentingan masyarakat, inilah saatnya birokrat seharusnya mawasdiri bahwa seharusnya pelayanan itu semestinya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, (Zulkifli, 2023).

Secara sekilas, kepuasan pelanggan merupakan komponen penting, kepuasan pelanggan telah menjadi salah satu alat utama dalam sebuah pelayanan. Kepuasan pelanggan juga bisa sebagai evaluasi keseluruhan pelayanan berdasarkan total pengalaman baik pengguna jasa, konsumsi dengan barang atau jasa dari waktu kewaktu, (Leni susanti, 2021).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) bahwa factor hubungan umur dengan kepuasan pasien dimana hasil uji statistic didapatkan *P Value* 1,00 yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan pasien komplementer.

Dari hasil penelitian dan teori serta penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya diberikan tidak memandang usia atau batasan umur, berikanlah pelayanan yang terbaik kepada siapa saja yang menerima pelayanan.

3. Diketuinya factor hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap Rumah Sakit.

Dari table 3 di atas dapat di interpretasikan hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer hasil uji statistic *Chi-Square* dimana *p-value* 0,167 tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien komplementer.

Kepuasan merupakan persepsi, pandangan serta pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan aparatur penyelenggara



pelayanan public kepada mereka yang menerimanya, kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan baik pelayanan yang sudah ditetapkan berdasarkan standar peraturan perundang-undangan secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, (Permenpan, 2017).

Pelayanan yang berkualitas dilakukan oleh aparatur yang baik dan professional dilihat dari kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki aparatur. Ketika hal tersebut dijalankan secara optimal dan prima, maka timbul kinerja pelayanan publik yang baik sehingga yang menerima pelayanan merasakan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan kepada pelanggan, (Siti Marwiyah, 2023).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) hasil *uji statistik* hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien didapatkan *P Value* 1,00 artinya tidak ada hubungan yang bermakna..

Berdasarkan penelitian, teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa semua orang ingin di layani dengan baik, akan tetapi kepuasan seseorang tidak bergantung dari jenis kelamin artinya semua manusia ketika melakukan sesuatu semua ingin di layani dan di utamakan secara cepat dalam menerima pelayanan yang mereka jalani terutama kepada pasien pengguna pelayanan kesehatan maupun begitu juga keluarganya.

4. Diketahuinya factor hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer di instalasi rawat inap Rumah Sakit.

Berdasarkan tabel 4 dapat diinterpretasikan hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer, hasil uji statistik *Chi-Square* dimana *p-value* 0,004 artinya ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan seseorang dengan kepuasan dalam menerima pelayanan.

Pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang bertujuan

memberikan kelegahan perasaan pelanggan, memberikan kepuasan kepada pelanggan dengancara memberikan kepuasan melalui pelayanan serta keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan segera dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berbentuk sebuah proses dengan memeberikan pelayanan secara rutin dan berkesinambungan dalam memenuhi kehidupan dan proses pemenuhan melalui aktivitas orang dalam bermasyarakat,(Meithiana Indasari, 2019).

Kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat pemenuhan yang di harapkan dan diperoleh pelanggan dari suatu jenis layanan dengan kebutuhan mereka inginkan terpenuhi. Zaman modern sekarang ini menuntut dunia pemasaran selalu untuk bersaing ketat dengan cara menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat mengungguli para pesaing. Dengan tujuan setelah menerima pelayanan yang diberikan pelanggan akan kembali,(Leni susanti, 2021)

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) kepuasan pasien didapka uji statistic *P Value* 0,63 artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa kepuasan seseorang dapat berpengaruh dari jenjang pendidikan dimana semangkin tinggi tingkat pendidikan seseorang semangkin pandai pula dalam mempersepsikan serta merasakan apa yang mereka terima, dengan berpendidikan tinggi juga seseorang dapat membedakan pelayanan yang di berikan kepadanya secara baikatau buruk.Selain itu juga dapat mengetahui sejauh mana kinerja yang diterimanya dilakukan secara professional.

5. Diketahuinya factor hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien komplementer di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit.

Berdasarkan tabel 5 dapat diinterpretasikan hubungan pekerjaan



dengan kepuasan pasien komplementer hasil uji statistic *Chi-Square* dimana *p-value* 0,109 artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan.

Kepuasan atau merasa senang diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan sebuah pelayanan jasa. Tingkatan kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja dengan harapan yang dirasakan. Apabila kinerja rendah dengan begitu konsumen akan sangat kecewa, bilak kinerja sesuai harapan maka yang di rasakan kepuasan. Konsumen yang merasa puas akan setia, kurang sensitive terhadap harga serta memberikan komentar yang terbaik rentang perusahaan tersebut, (Khamdan Rifa'i, 2023).

Pelayanan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri dengan adanya pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas. Walau pun pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan dengan kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pengulangan kembali konsumen ke pelayanan tersebut, (Meithiana Indasari, 2019).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian (Dewi Setyaningsih, 2024) dimana uji ststistik didapatkan *P Value* 0,65 artinya tidak ada hubungan yang bermakna.

Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi pekerjaan seseorang tidak mempengaruhi dengan sikap atau perasaan menyenangkan. Artinya manusia didalam menjalani kehidupan bekerja tidak merasa berpengaruh dengan kelegahan hati dalam menerima pelayanan yang di rasakannya. Padahal disisi lain terkadang kebanyakan orang apabila merasa pekerjaannya tinggi dan dianggap sulit orang menggapainya maka biasanya selalu diiringi perasaan ingin di layani dengan ramah tama dan baik.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dalam penelitian tentang factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien komplementer dimana Karakteristik responden dari total 73 responden bahwa angka terbanyak 91,8% berumur < 65 tahun, jenis kelamin 71,2% perempuan, sedangkan pendidikan terbanyak 42,4% sekolah menengah atas sedangkan pekerjaan 65,8% wiraswasta, sedangkan hubungan umur dengan tingkat kepuasan dimana *p-value* 0,312 artinya tidak ada hubungan yang bermakna, Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan *p-value* 0,167 tidak ada hubungan bermakna, hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien komplementer uji statistic *Chi-Square* *p-value* 0,004 artinya ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan seseorang dengan kepuasan dalam menerima pelayanan, hubungan pekerjaan dengan kepuasan *p-value* 0,109 artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan.

Saran

Dalam menjalankan tugas sebagai pelayan layanilah pasien dengan sepenuh hati, jalan kantugas sesuai amanah serta bekerjalah secara professional.

Funding

Penelitian ini tidak menerima bantuan pendanaan dari pihak manapun

Konflik Kepentingan

Tidak ada potensi konflik kepentingan yang dilaporkan oleh penulis.

Ucapan Trima Kasih

Trima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam proses penulisan.

KEPUSTAKAAN

Alifariki, L. O., Emulyani, Ardenny, Nomiko, D., Noya, L., Nita, Y., Djaafar, N., Kelabora, J., & Agritubella, S. (2023). *Bunga Rampai Manajemen Keperawatan* (Rangki dan Saida (ed.)). PT. Pena Persada



- Kerta Utama.
- Dewi Setyaningsih. (2024). The relationship between Characteristics and patient satisfaction in complementary services. *Jurnal Ilmu Kesehatan. Universitas Jederal Achmad Yani Yogyakarta, Indonesia.* <https://ejournal.unjaya.ac.id/index.php/mik/article/download/1267/778>
- Khamdan Rifa'i. (2023). *Kepuasan Konsumen.* <http://digilib.uinkhas.ac.id/20378/1/BukuKepuasanKonsumen-KhamdanSiapcetak.pdf>
- Leni susanti. (2021). *Manajemen Kepuasan Pelanggan.* <https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/567601-manajemen-kepuasan-pelanggan-e1b9c93b.pdf>
- Meithiana Indasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.* <http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PemasaranDanKepuasanPelanggan.pdf>
- Menpan. (2004). *Kementerian Aparatur Negara.* <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- Mubarak, W. I. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat; teori dan aplikasi.*
- Permenkes. (2022). *Organisasi dan Tatakerja Kementerian Kesehatan.*
- Permenpan. (2017). *Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.* <https://peraturan.bpk.go.id/Download/123385/permenpanNomor14tahun2017.pdf>
- Rahmaniar, A., Syahirah, A. N., Kusumaningdiah, A., Tiara, A., Abimayu, A., Vanchudsi, A., Prameswari, A. D., & Safitri, A. (2023). *Bunga Rampai Isu-Isu Komunikasi Kontemporer 2023* (A. Q. Jaelani, N. Lestari, & T. Wahyuti (eds.)). PT Rekacipta Proxy Media.
- Rahmat Hidayat. (2019). *Ilmu pendidikan konsep, teori dan aplikasi.* <http://repository.uinsu.ac.id/8064/1/BukuIlmuPendidikanRahmatHidayat%26Abdillah.pdf>
- Rodliyah. (2021). *Pendidikan dan Ilmu Pendidikan.* <http://digilib.uinkhas.ac.id/13763/1/%27bukuIlmuPendidikanSIAPHAKI.pdf#>
- Siti Azisah. (2016). *Konstektualitas gender islam dan budaya.* <https://www.batukarinfo.com/system/files/2.BukuSakuGender.pdf>
- Siti Marwiyah. (2023). *Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di era digitalisasi.* <http://repository.upm.ac.id/3999/1/BukuStrategiPeningkatanKualitasPelayananpublikdiEraDigitalisasi%28anila%29.docx.pdf>
- Sunarno. (2016). *Ilmu Penuaan.*
- Suryanan. (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Universitas Pendidikan Indonesia.
- Yodang. (2018). *Buku Ajar Keperawatan paliatif Berdasarkan kurikulum AIPNI 2015.*
- Zulkifli. (2023). *Pemerintah Daerah: Antara Inovasi, Kinerja Organisasi, dan Pelayanan Publik.* <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/989/1/buku-pemerintahDaerahInovasiKinerjaPelayanan.pdf>