

## Health promotion of inclusive WASH facilities on outpatient satisfaction

### *Promosi kesehatan fasilitas WASH inklusif untuk kepuasan rawat jalan*

Eva Rolia\*<sup>1</sup>, Aila Karyus<sup>2</sup>, Yudhinanto<sup>3</sup>, Endang Budiati<sup>4</sup>, Muhaimin Fansuri<sup>5</sup>, Monica Werin Sky<sup>6</sup>, Hengki Irawan<sup>7</sup>

#### Afiliasi

<sup>1,2,4,5</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia, Bandar Lampung, Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Mitra Indonesia, Bandar Lampung, Indonesia

<sup>6</sup> Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Indralaya, Indonesia

<sup>7</sup> Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia, Indonesia

#### Korespondensi

Email : [roliaeva@yahoo.com](mailto:roliaeva@yahoo.com)

#### Abstract

Health facilities are places that are very often visited by the public to get health services. However, people face an increased risk of infection, if they do not pay attention to basic needs related to Water, Sanitation, Hygiene (WASH). This study aims to analyze the influence of patient education, monitoring programs, and promotion of healthy lifestyles regarding inclusive WASH on the satisfaction of outpatients at RSUD Jend. Ahmad Yani, Metro City in 2024. Health facilities are places that are very often visited by the public to get health services. However, people face an increased risk of infection, if they do not pay attention to basic needs related to Water, Sanitation, Hygiene (WASH). The results of the study explain the level of satisfaction of outpatients at Rumah sakit umum Kota Metro Metro City in 2024 is at a level of 36%. Bivariate analysis showed that only the promotion of a healthy lifestyle had a significant relationship with patient satisfaction levels ( $P\text{-Value} = 0.000 < 0.05$ ). Patient Education ( $P=0.933$ ) and Monitoring Program ( $P=0.038$ ) on inclusive WASH facilities showed insignificant results. The results of the multivariate test explained that the dominant variable that affects the level of patient satisfaction is the promotion of a healthy lifestyle. By focusing on promoting healthy lifestyles and optimizing WASH facility monitoring programs, Metro City General Hospital can significantly improve patient satisfaction. The implementation of appropriate policies based on these findings will help hospitals in providing better health services and meeting patient expectations.

**Keywords :** health facilities; inclusive; satisfaction; health promotion; WASH

#### Abstrak

Fasilitas kesehatan merupakan tempat yang sangat sering dikunjungi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan. Namun masyarakat menghadapi peningkatan resiko infeksi, apabila kurang memperhatikan kebutuhan dasar yang berkaitan dengan *Water, Sanitation, Hygiene* (WASH). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mengenai edukasi pasien, program pemantauan, dan promosi gaya hidup sehat tentang WASH yang inklusif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jend. Ahmad Yani, Kota Metro pada Tahun 2024. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan selama bulan Januari-Desember sebanyak 91.591 jiwa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan Analitik obsevasional dengan analisis data menggunakan uji univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menjelaskan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit umum Kota Metro Kota Metro pada tahun 2024 berada pada tingkat 36%, analisis bivariat menunjukkan bahwa hanya promosi gaya hidup sehat yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $P\text{-Value} = 0,000 < 0,05$ ). Edukasi Pasien ( $P=0.933$ ) dan Program Pemantauan ( $P=0.038$ ) tentang fasilitas WASH yang inklusif menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Hasil uji multivariat menjelaskan bahwa variabel dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah promosi gaya hidup sehat. Dengan fokus pada promosi gaya hidup sehat dan optimalisasi program pemantauan fasilitas WASH, Rumah sakit umum Kota Metro dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Implementasi kebijakan yang tepat berdasarkan temuan ini akan membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

**Kata Kunci:** fasilitas kesehatan; inklusif; kepuasan; promosi kesehatan; WASH.

## **Pendahuluan**

Fasilitas kesehatan merupakan tempat yang sangat sering dikunjungi oleh masyarakat baik untuk berobat masyarakat yang sedang sakit, pemeriksaan ibu dan anak, mendapatkan vaksinasi dan melakukan pemeriksaan rutin. Namun masyarakat menghadapi peningkatan resiko infeksi apabila mendapatkan perawatan di fasilitas kesehatan yang kurang memiliki kebutuhan dasar yang berkaitan dengan sanitasi, air, kebersihan lingkungan, pengelolaan limbah dan lain sebagainya (*WHO and UNICEF, 2019*). Pada fasilitas kesehatan harus memenuhi syarat sanitasi dasar supaya tercipta keamanan dan kenyamanan pasien, salah satu sarana sanitasi, yaitu tempat cuci tangan pakai sabun dengan air bersih yang mengalir.

Cuci tangan pakai sabun merupakan hal yang bisa dilakukan untuk memutus rantai penyakit, orang dewasa dan anak-anak perlu mendapatkan informasi akan pentingnya mencuci tangan dan bagaimana cara mencuci tangan dengan benar, peran air berperan besar di dalamnya. Air adalah komponen utama yang terpenting untuk menunjang kebutuhan sanitasi. Air yang memenuhi standar digunakan untuk minum, membersihkan peralatan dan untuk tindakan mencuci tangan pakai sabun (CTPS), kebutuhan di toilet, mengepel dan kebutuhan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2017 standar baku mutu kesehatan lingkungan untuk media air untuk keperluan higiene sanitasi meliputi parameter fisik, biologi, dan kimia (*Permenkes, 2017*). Pemakaian air tercemar dapat menimbulkan gangguan kesehatan melalui *waterborne diseases* yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan signifikan, sehingga menjadi permasalahan global.

Program WASH pertama kali dicetuskan oleh WHO pada tahun 1970-an sebagai bagian dari program kesehatan global untuk memperbaiki akses masyarakat terhadap air bersih, sanitasi, dan kebersihan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan WASH. Di Indonesia, program WASH mulai diperkenalkan pada akhir 1970-an dan awal 1980-an sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan sanitasi dan air bersih bagi masyarakat. Program ini terus dikembangkan dan diperluas hingga saat ini sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan WASH bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Rumah sakit umum Kota Metro merupakan rumah sakit umum yang berlokasi di Kota Metro, Provinsi Lampung. Sebagai salah satu lembaga

kesehatan di wilayah tersebut, Rumah sakit umum Kota Metro memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat setempat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, Rumah sakit umum Kota Metro menghadapi beberapa tantangan dalam mencapai aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan yang inklusif. Salah satu tantangan utama yang dihadapi Rumah sakit umum Kota Metro adalah kurangnya aksesibilitas bagi individu dengan kebutuhan khusus, seperti orang dengan disabilitas fisik atau mental. Fasilitas dan infrastruktur rumah sakit yang tidak memadai dapat menghambat aksesibilitas mereka ke layanan kesehatan yang diperlukan. Selain itu, kurangnya kesadaran dan pelatihan tenaga medis tentang kebutuhan dan pendekatan yang inklusif juga dapat menyebabkan pelayanan kesehatan yang kurang memadai bagi kelompok rentan.

Tantangan yang dihadapi rumah sakit umum Kota Metro adalah kurangnya aksesibilitas bagi individu dengan kebutuhan khusus, seperti orang dengan disabilitas fisik atau mental. Dan juga kurang memperhatikan indikator inklusif lainnya seperti perempuan, lansia, dan anak-anak. Berdasarkan hal itu, penelitian ini mengangkat edukasi pasien, program pemantauan dan promosi gaya hidup sehat mengenai *Water, Sanitation, and Hygiene*

(WASH) yang inklusif. Edukasi pasien mengenai WASH yang inklusif di rumah sakit sangat penting untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan semua individu yang dirawat. Dalam edukasi ini pasien diajarkan pentingnya menjaga kebersihan pribadi, mencuci tangan dengan benar menggunakan sabun dan air mengalir terutama sebelum makan dan setelah menggunakan toilet, serta pentingnya menggunakan fasilitas sanitasi dengan benar. Di rumah sakit, pasien akan diajari cara menggunakan fasilitas sanitasi yang ada, seperti toilet yang bersih dan tempat cuci tangan, serta diberikan akses ke informasi dalam berbagai bentuk agar dapat dimengerti oleh semua, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan atau disabilitas.

Selanjutnya, program pemantauan pasien mengenai WASH yang inklusif di rumah sakit dirancang untuk memastikan semua pasien mendapatkan edukasi dan layanan yang memadai untuk menjaga kebersihan dan kesehatan mereka. Pemantauan rutin dilakukan oleh staf medis untuk memastikan pasien mempraktikkan kebiasaan kebersihan yang baik, seperti mencuci tangan secara teratur. Selain itu, edukasi berkelanjutan diberikan melalui berbagai metode, termasuk brosur, poster, dan sesi pendidikan langsung, yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman dan kebutuhan individu

pasien. Terakhir adalah promosi gaya hidup sehat mengenai WASH yang inklusif di rumah sakit adalah upaya penting untuk mendorong kebiasaan hidup bersih dan sehat di kalangan pasien, pengunjung, dan staf. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya praktik kebersihan yang baik untuk mencegah infeksi dan penyakit.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien, kebutuhan dan harapan pasien terkait aspek WASH yang inklusif dalam layanan

### **Metode**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh mengenai edukasi pasien, program pemantauan, dan promosi gaya hidup sehat tentang Fasilitas *Water, Sanitation, Hygiene* (WASH) yang inklusif terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Jend. Ahmad Yani, Kota Metro pada Tahun 2024. Pendekatan ini melibatkan penggunaan sumber-sumber literatur seperti buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan pokok bahasan penelitian ini.

Penelitian ini dilaksanakan pada kurun waktu 3 bulan yang dimulai pada bulan

rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Metro. Penelitian ini juga akan berfokus mengembangkan dan menerapkan model pelayanan berbasis promosi kesehatan inklusif dalam aspek WASH yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Melakukan evaluasi efektivitas dan dampak dari penggunaan model pelayanan ini terhadap kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini akan berfokus pada upaya meningkatkan partisipasi pasien dan kesadaran mereka tentang pentingnya aspek WASH melalui edukasi dan penyuluhan yang tepat.

Desember 2023 sampai Februari 2024. Dimana dalam hal ini, penulis melakukan penelitian di instalasi rawat jalan RSUD Jenderal Ahmad Yani Kota Metro selama satu minggu untuk mengumpulkan data berupa kuesioner. Populasi penelitian jumlah pengunjung pasien rawat jalan selama bulan Januari-Desember sebanyak 91.591 jiwa. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *Accidental Sampling* dan menggunakan rumus Slovin dalam menentukan ukuran sampel minimal penelitian. *Accidental Sampling* adalah metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa pun pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat

di jadikan sampel, asalkan dianggap sesuai sebagai sumber data.

Tahapan penelitian dimulai dengan kajian teori dan studi lapangan, identifikasi dan perumusan masalah, menentukan tujuan penelitian, pengumpulan data secara primer dan sekunder, pengolahan data dengan melihat hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner, analisis univariat, analisis bivariat, analisis multivariat, uji hipotesis, kesimpulan dan saran. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat (dengan menggunakan analisis regresi logistik).

Analisis univariat atau distribusi frekuensi yang dimana tujuannya untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik suatu data. Dalam penelitian ini menggambarkan distribusi variabel edukasi pasien, program pemantauan, dan

## **Hasil**

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Metro, Kota Metro pada tahun 2024 berada di tingkat 36% yang artinya terdapat 64% pasien merasa tidak puas dengan beberapa strategi promosi kesehatan baik dibidang edukasi pasien, program pemantauan, dan promosi gaya hidup sehat terkait *Water, Sanitation, and Hygiene (WASH)* yang inklusif selama ini. Sebanyak 71 responden merasa bahwa Edukasi

promosi gaya hidup sehat terkait *Water, Sanitation, and Hygiene (WASH)* yang inklusif di layanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Kota Metro, Kota Metro sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependen

Analisis bivariat ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan Uji Chi Square. Pada penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan strategi promosi kesehatan dibidang edukasi pasien, program pemantauan, dan promosi gaya hidup sehat terkait *Water, Sanitation, and Hygiene (WASH)* yang inklusif terhadap tingkat kepuasan pasien di layanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Kota Metro, Kota Metro.

Pasien dan Program Pemantauan tentang Fasilitas WASH yang Inklusif sudah baik serta dapat dipahami. Artinya kedua program tersebut sudah terimplementasi dan tersampaikan dengan baik. Namun Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif hanya 42% pasien memahami dan mengimplementasi hal tersebut dikehidupan sehari-hari mereka.

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan, Edukasi, Program Pemantauan dan Promosi Gaya Hidup Sehat

Variabel	Frekuensi (N=100)	Persen (100%)
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	64	64
Puas	36	36
Edukasi Pasien tentang Fasilitas WASH yang Inklusif		
Tidak Paham	29	29
Paham	71	71
Program Pemantauan Fasilitas WASH yang Inklusif		
Tidak Baik	29	29
Baik	71	71
Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif		
Tidak Paham	58	58
Paham	42	42

Sumber: Data Promer, 2024

Tabel 2. Hasil Uji Bivariat

Variabel	Nilai signifikansi (P Value)	Alpha (0,05)
Edukasi Pasien tentang Fasilitas WASH yang Inklusif dengan Kepuasan Pasien	0,840	0,05
Program Pemantauan Fasilitas WASH yang Inklusif dengan Kepuasan Pasien	0,240	0,05
Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif dengan Kepuasan Pasien	0,000	0,05

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Dari tabel 2 diketahui bahwa:

- a. Nilai Asymp.Sig. (*P-Value*) sebesar 0,840 > 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa H1 ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara edukasi pasien tentang fasilitas WASH yang inklusif dengan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.
- b. Nilai Asymp.Sig. (*P-Value*) sebesar 0,240 > 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa H1 ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara program pemantauan fasilitas WASH yang inklusif dengan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.
- c. Nilai Asymp.Sig. (*P-Value*) sebesar 0,000 < 0,05 maka bisa disimpulkan bahwa H1 diterima. Artinya ada hubungan antara promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas

WASH yang inklusif dengan tingkat Dari hasil analisis bivariat yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa variabel yang memiliki hubungan yang signifikan ialah antara promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas WASH yang inklusif dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jendral Ahmad Yani Kota

kepuasan pasien secara signifikan. Metro pada Tahun 2024. Pada penelitian ini variabel yang berhasil masuk ke uji multivariat, yaitu variabel program pemantauan WASH yang inklusif ( $0,240 < 0,25$ ) dan variabel promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas WASH yang inklusif ( $0,000 < 0,25$ ).

Tabel 3. Hasil Uji Multivariat

Variabel Independen	<i>p-value</i>	Alpha (0,05)	OR (Exp.B)
Edukasi Pasien tentang Fasilitas WASH yang Inklusif	0,933	0,05	1.061
Program Pemantauan Fasilitas WASH yang Inklusif	0,038	0,05	.099
Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif	0,000	0,05	171.305

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Dari Tabel 3 dapat diperoleh informasi bahwa:

- Variabel Edukasi Pasien tentang Fasilitas WASH yang Inklusif memiliki Nilai Sig. (*P-Value*) sebesar  $0,933 > 0,05$  berkesimpulan bahwa H1 ditolak, artinya edukasi pasien tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jendral Ahmad Yani dengan nilai OR sebesar 1,061.
- Variabel Program Pemantauan Fasilitas WASH yang Inklusif memiliki Nilai Sig. (*P-Value*) sebesar  $0,038 < 0,05$  berkesimpulan bahwa H1 diterima, artinya program pemantauan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jendral Ahmad Yani dengan nilai OR sebesar 0,099.

- Variabel Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif memiliki Nilai Sig. (*P-Value*) sebesar  $0,000 < 0,05$  berkesimpulan bahwa H1 diterima, artinya promosi gaya hidup sehat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jendral Ahmad Yani dengan nilai OR sebesar 171.305.

Dari hasil analisis multivariat diperoleh bahwa variabel yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jendral Ahmad Yani, Kota Metro pada Tahun 2024 adalah Variabel Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif dengan *Odd Ratio* (OR) sebesar 171.305 dan nilai sig. sebesar  $0,000 < 0,05$

## Pembahasan

### *Edukasi Pasien tentang Fasilitas WASH yang Inklusif terhadap Kepuasan Pasien*

Berdasarkan teori Neil Borden (1948) *promotion* termasuk salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Metro memberikan edukasi pasien tentang informasi dan manfaat dari penggunaan fasilitas *Water, Sanitation, and Hygiene* (WASH) yang inklusif. Tentunya program ini merupakan salah satu bentuk dari *promotion* atau yang disebut dengan istilah promosi kesehatan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Rolia et al., (2023) menemukan bahwa sebanyak 63,4% pasien merasa jelas mengenai edukasi fasilitas WASH yang diberikan rumah sakit, berupa penyebaran informasi yang jelas mengenai pentingnya praktik kebersihan dan sanitasi dalam menjaga kesehatan. Artinya terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara edukasi kesehatan dengan kepuasan pasien, terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh Nurhafizah et al., (2022) yang melakukan identifikasi bagaimana program edukasi pasien dan keluarga mengenai menjaga kesehatan memengaruhi kepuasan pasien, hasil penelitian kuantitatif yang dilakukannya menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara program edukasi terhadap kepuasan pasien.

Dari penjelasan teori dan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit berupa edukasi pasien tentang fasilitas WASH yang inklusif selain memiliki pengaruh yang signifikan tetapi juga memiliki hubungan, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibi et al., (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji univariat edukasi pasien tentang fasilitas *Water, Sanitation, and Hygiene* (WASH), dari 100 responden sebanyak 71 pasien paham mengenai promosi rumah sakit, melalui edukasi tentang fasilitas WASH yang inklusif di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani. Namun, hubungan edukasi pasien tentang fasilitas WASH yang inklusif dengan kepuasan pasien, secara statistik tidak memiliki hubungan yang signifikan pada uji bivariat dengan nilai *Asymp.Sig. (P-Value)* sebesar  $0,840 > 0,05$ . Begitupun dengan hasil uji multivariat yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara edukasi pasien terhadap kepuasan pasien mengenai fasilitas WASH yang inklusif.

Hasil penelitian ini tentunya berbanding terbalik dengan teori dan penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan sebelumnya. Tidak

adanya hubungan dan pengaruh yang signifikan antara edukasi pasien dengan kepuasan pasien mengenai fasilitas WASH yang inklusif di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani dikarenakan pemberian informasi yang kurang optimal dan konsisten, terutama informasi untuk fasilitas WASH untuk beberapa orang tertentu (inklusif) seperti perempuan, lansia, pasien disabilitas, dan pasien riwayat sakit menular. Penelitian Rolia et al., (2023) menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien sering mendapatkan informasi terkait hal kebersihan, kesehatan dan sanitasi dari staf medis atau petugas, namun masih ada yang jarang atau tidak pernah mendapatkannya. Sehingga dirasa strategi promosi kesehatan melalui pemberian edukasi ini belum secara merata dirasakan efeknya oleh setiap pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Metro.

#### *Program Pemantauan Fasilitas WASH yang Inklusif terhadap Kepuasan Pasien*

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan menurut Griffith (1987) salah satunya adalah fasilitas umum yang disediakan. Oleh karena itu, program promosi rumah sakit yaitu pemantauan fasilitas WASH yang inklusif dilakukan peninjauan. Penelitian yang dilakukan oleh Munggaran & Siregar, (2023) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil dari uji univariat pada penelitian diperoleh hasil bahwa 71% responden menjawab bahwa program pemantauan fasilitas WASH yang inklusif tergolong baik di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Metro.

Sejalan dengan teori dan penelitian sebelumnya hasil uji multivariat menyatakan bahwa program pemantauan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani dengan nilai Sig. (P-Value) sebesar  $0,038 < 0,05$ . Namun hasil uji bivariat berbanding terbalik dengan kedua hasil uji tersebut, diperoleh nilai Asymp.Sig. (P-Value) sebesar  $0,240 > 0,05$  maka artinya tidak ada hubungan antara program pemantauan fasilitas WASH yang inklusif dengan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Penelitian ini tidak sejalan dengan (Permatasari et al., 2021) yang menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu (sumber air bersih, sistem pembuangan kotoran, kondisi tempat sampah, saluran pembuangan air limbah dan sanitasi ruangan bangunan) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

a. Promosi Gaya Hidup Sehat tentang Fasilitas WASH yang Inklusif terhadap Kepuasan Pasien

Menurut teori Neil Borden yang dikemukakan pada tahun 1948, promosi

merupakan salah satu elemen penting yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan individu. Hasil penelitian (Najib et al., 2022) menyatakan bahwa memberikan penyuluhan pada pasien atau masyarakat tentang pentingnya kesehatan merupakan salah satu fungsi pelayanan kesehatan sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji univariat menemukan bahwa dari 100 responden, 58% pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani tidak paham dengan promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas WASH yang inklusif.

Hasil uji bivariat menemukan bahwa nilai Asymp.Sig. (P-Value) sebesar  $0,000 < 0,05$

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil uji univariat, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit umum Kota Metro Kota Metro pada tahun 2024 berada pada tingkat 36%, yang menunjukkan bahwa 64% pasien merasa tidak puas dengan strategi promosi kesehatan yang ada. Analisis bivariat menunjukkan bahwa hanya promosi gaya hidup sehat yang memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (P-Value =  $0,000 < 0,05$ ). Sementara itu, edukasi pasien dan program pemantauan tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis multivariat

artinya ada hubungan antara promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas WASH yang inklusif dengan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Hasil uji multivariat juga berkesimpulan yang sama yaitu promosi gaya hidup sehat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani. Variabel ini merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Jenderal Ahmad Yani Metro pada tahun 2024 dengan nilai Odd Ration (OR) sebesar 171.305 dibandingkan dengan variabel lainnya seperti edukasi pasien dan program pemantauan fasilitas WASH yang inklusif.

lebih lanjut mengungkapkan bahwa variabel yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah promosi gaya hidup sehat terkait fasilitas WASH yang inklusif, dengan Odd Ratio (OR) sebesar 171.305 dan nilai signifikansi 0,000. Dari hasil penelitian hanya variabel program pemantauan dan variabel promosi gaya hidup sehat tentang fasilitas WASH yang inklusif memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Saran peneliti untuk kedepannya, yaitu dengan fokus pada promosi gaya hidup sehat dan optimalisasi program pemantauan fasilitas WASH, Rumah sakit umum Kota Metro dapat

meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Implementasi kebijakan yang tepat berdasarkan temuan ini akan membantu rumah

sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien.

## Daftar Pustaka

- Anggraini, S. D., Suliyanto, S., & Roestijawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien Rsgmp Unsoed. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 24(1), 28-46.
- Dwipayanti, N. M., Nastiti, A., Powell, B., Loehr, J., Hadwen, W., Vada, S. dan Johnson, H. (2020). *Masyarakat Sehat, Destinasi Wisata Aman, Wisatawan Bahagia*. Buku Panduan untuk Gender Equality, Disability, and Social Inclusion - Water, Sanitation, and Hygiene (GEDSI WASH) untuk Masyarakat di Daerah Wisata, Indonesia.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>
- Munggaran, R. S., & Siregar, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang. *Gorontalo Management Research*, 6(1), 46. <https://doi.org/10.32662/gomares.v6i1.1854>
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Nurhafizah, N., Nasution, S. S., & Nasution, M. L. (2022). Program Edukasi Pasien dan Keluarga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 100–108. <https://doi.org/10.31539/jks.v6i1.3684>
- Permatasari, P., Putra, R. M., & Agrina, A. (2021). Pengaruh sanitasi terhadap tingkat kepuasan pasien dirumah sakit daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *SEHATI: Jurnal Kesehatan*, 1(1), 22–32. <https://doi.org/10.52364/sehati.v1i1.2>
- Permenkes. (2017, Mei 31). *Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi, Kolam Renang, Solus Per Aqua, dan Pemandian Umum*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/112092/permenkes-no-32-tahun-2017>
- Pratiwi, F. D., & Mulyana, D. S. (2023). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang. *ISJNMS*, 03(02), 1100–1114.
- Rolia, E., Karyus, A., Djamaluddin, A., Kuswantari, A., Fansuri, M., Irawan, H., & Handreswari, A. (2023). UPGRADING WASH UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro, Lampung. *RS DKT Bandar Lampung Abstrak PENDAHULUAN Air dan sanitasi*

- merupakan elemen penting dalam mendukung kesehatan di. PROSIDING SNPPM-5 (Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat) Tahun 2023, 5, 342–351.
- Safi, A., & Sulistiadi, W. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i1.3675>
- Sapriana, S., & Arianty, R. (2020). Pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap Praktik Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS) Siswa Sekolah Dasar: The Influence of Facilities Availability on Soap Use of Washes in elementary school students. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(1), 24-29.
- Sriwiyati, L., & Nursanti, A. (2022). TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID-19. *KOSALA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), 107–116. <https://doi.org/10.37831/kjik.v10i2.239>
- Swastika, A. G., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). KAJIAN LITERATUR FAKTOR-FAKTOR YANG BERTHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 4(1), 1–15.
- UNICEF, W. (2020). Air, Sanitasi, Higiene, dan Pengelolaan Limbah yang Tepat Dalam Penanganan Wabah COVID-19.
- WHO and UNICEF. (2019). Wash in Health Care Facilities: Global Baseline Report 2019. In WHO and UNICEF. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/154588/9789241508476\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/154588/9789241508476_eng.pdf?sequence=1)
- Windi, Y. K., Harnani, B. D., & Asnani, A. (2021). Pengembangan Instrumen Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Kualitas Layanan Mengadopsi Model Servqual Di Puskesmas, Kabupaten Sidoarjo-Jawa Timur.