

Original Article

## ANALYSIS OF HEALTH SERVICE SATISFACTION IN OUTPATIENTS AT THE COMMUNITY LUNG HEALTH CENTER IN PRABUMULIH CITY

*Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Balai Kesehatan Paru Masyarakat Kota Prabumulih*

Merry Iriani<sup>1</sup>, Akhmad Dwi Priyatno<sup>2</sup>, Chairil Zaman<sup>3</sup>, Nurul Fitriyah<sup>4</sup>, Lisa Fitri<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang

**\*Corresponding Author:**

**Merry Iriani**

Program Studi Magister Kesehatan  
Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu  
Kesehatan Bina Husada, Palembang

Email: [drmerriyriani82@gmail.com](mailto:drmerriyriani82@gmail.com)

**Keyword:**

*Satisfaction, Service, Empathy*

**Kata Kunci:**

*Kepuasan, Pelayanan, Empati*

©The Author(s) 2025

**Article Info:**

Received : June 9, 2025

Revised : August 25, 2025

Accepted : September 1, 2025

Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-

Ma'arif Baturaja

e-ISSN : 2620-5424

p-ISSN : 2503-1392



This is an Open Access article  
distributed under the terms of the  
[Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0 International  
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### Abstract

Patient satisfaction is the result of good healthcare. One of the goals of improving the quality of health services is to increase patient satisfaction. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with outpatient health services at BKPM Prabumulih City in 2025. The research method used is quantitative with a cross-sectional approach which is the population, namely all patients or customers who receive services at BKPM in March 2025. sampling technique with a total population of 40 respondents. The results of the study obtained the pvalue of the age variable pValue = 0.031 OR 4.19, gender pValue = 0.822, education level pValue = 0.009 OR 0.163, Reliability pValue = 0.001 OR 11.900, responsiveness pValue = 0.45, Assurance pValue = 0.381, Empathy pValue = 0.000, Tangible pValue = 0.476. Empathy is a significant predictor of outpatient satisfaction with an OR of 15.750. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between age, education level, reliability, and empathy on patient satisfaction and the most dominant variable is empathy. There is no significant relationship between gender, responsiveness, assurance, and tangible to patient satisfaction.

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang baik. Salah satu tujuan peningkatan kualitas layanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih tahun 2025. Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional* yang menjadi populasi yaitu semua pasien atau pelanggan yang menerima pelayanan di BKPM pada bulan maret 2025. tehnik pengambilan sampel dengan total populasi yang berjumlah 40 responden. Hasil penelitian didapatkan nilai *pvalue* variabel umur *pvalue* = 0,031 OR 4,19, jenis kelamin *pvalue* = 0,822, tingkat pendidikan *pvalue* = 0,009 OR 0,163, *reliability pvalue* = 0,001 OR 11,900, *responsiveness pvalue* = 0,45, *assurance pvalue* = 0,381, *empathy pvalue* = 0,000, *tangible pvalue* = 0,476. Empathy yang menjadi prediktor signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan OR 15,750. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan yang signifikan antara umur, tingkat pendidikan, reliability, dan empathy terhadap kepuasan pasien variabel yang paling dominan adalah empathy. Tidak adanya hubungan signifikan antaramjenis kelamin, responsiveness, Assurance, dan Tangible terhadap kepuasan pasien.

## PENDAHULUAN

Menurut WHO (2021), Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Data dari WHO 2021 mengenai tingkat kepuasan pasien mencakup lebih dari 6 juta respons pasien dari 25 negara, ada perbedaan signifikan dalam persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Negara-negara di kawasan Skandinavia, termasuk Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan

Norwegia (90,75%), menempati posisi teratas dalam kepuasan pasien. Sementara itu, United States (89.33%) dan Denmark (89.29%) juga mencatatkan angka yang tinggi. Namun, di sisi lain, negara-negara seperti Kenya (40,4%) dan India (34,4%) menghadapi tantangan yang lebih signifikan dalam memenuhi ekspektasi pasien. Di Asia Tenggara, sekitar 35% pengguna layanan kesehatan melaporkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima<sup>(1)</sup>.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), mensyaratkan standar kepuasan pasien di fasilitas kesehatan harus melampaui 95% dimana capaian di bawah angka tersebut mengindikasikan kualitas pelayanan belum memenuhi standar. Data di Kemenkes RI tahun 2022 menyebutkan fasilitas kesehatan rujukan berhasil mencapai tingkat kepuasan pasien sebesar 93,5%, melebihi target awal 60% dengan tingkat kinerja sebesar 155,8%. Meskipun demikian, angka ini masih ada di bawah ambang batas yang ditetapkan Kemenkes RI. Survei yang dilakukan oleh Ditjen P2P Kemenkes RI pada tahun yang sama menunjukkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 84,58 yang tergolong dalam klasifikasi baik<sup>(2)</sup>.

Tingkat kepuasan pasien menentukan kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pasien yang tidak puas biasanya akan mengajukan keluhan kepada rumah sakit. Pasien akan menjadi kurang puas dengan pelayanan kesehatan rumah sakit jika komplain tidak ditangani dengan segera. Konsep kepuasan pelanggan telah menjadi topik utama dalam diskusi manajemen dan bisnis<sup>(3)</sup>

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar pelayanan. Dr. Farid W Husain, SpB KBD, Dirjen Bina Pelayanan Medik, menyatakan bahwa dari 1.000 lebih rumah sakit, sekitar 20% hingga 30% masih belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakannya adalah rumah sakit kabupaten dan daerah. Standar minimal itu mencakup pelayanan masyarakat dan ketersediaan sarana dan prasarana. Ini mencakup bangunan dan peralatan yang dimiliki<sup>(4)</sup>.

Hasil penelitian terkait kepuasan pelayanan kesehatan yaitu dari Mutiara, N *et al* (2023) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa faktor dominan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah empathy ( $p = 0,001$ ;  $OR=1,901$ ) penelitian ini masih belum melihat kepuasan pasien dari kualitas pelayanan

kesehatan dengan meningkatkan peran petugas dan monitoring evaluasi secara berkala<sup>(5)</sup>. Hasil penelitian lainnya tentang kepuasan pelayanan kesehatan di fasyankes oleh Purnawan, T *et al* (2024) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan adalah tangibles sangat berpengaruh untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di tempat penelitiannya. Untuk itu, fasyankes harus dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan yang terdiri dari penyediaan sarana prasarana dan alat Kesehatan yang sesuai standar yang berlaku<sup>(6)</sup>.

Selama tiga tahun terakhir, jumlah kunjungan pasien ke BKPM mengalami peningkatan yang signifikan, yakni 150 pasien pada tahun 2021, 270 pasien di tahun 2022, dan 470 pasien pada tahun 2023. Meskipun ada kenaikan jumlah kunjungan rawat jalan ke BKPM seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan luas wilayah kerja, namun berdasarkan informasi yang ada, hal ini menunjukkan bahwa pasien masih mengungkapkan keluhan terkait kualitas layanan kesehatan yang diterima di BKPM.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini perlu dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di UPTD. BKPM Kota Prabumulih. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan rawat jalan di BKPM, yang pada gilirannya akan berdampak pada masyarakat Kota Prabumulih yang mungkin merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Seperti yang ditunjukkan dalam penjabaran di atas, pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di BKPM masih belum optimal. Juga belum ada hasil penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di BKPM. Oleh karena itu,

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya faktor-faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih tahun 2025

## METODE

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan memakai data numerik untuk memahami fenomena. Tujuannya adalah untuk mengukur variabel secara objektif, memeriksa hipotesis, terakhir untuk mengetahui keterkaitan variabel yang dipakai dalam populasi tertentu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* untuk mempelajari hubungan antara variabel independent (umur, jenis kelamin, pendidikan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) dan variabel terikat (kepuasan pasien) dengan cara mengamati atau mengumpulkan data pada waktu yang bersamaan (*point time approach*). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diamati sekali dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pengamatan dilakukan.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien atau pelanggan yang menerima pelayanan di BKPM pada bulan maret 2025 berjumlah 40 orang. Untuk memastikan bahwa karakteristik sampel sesuai dengan populasi yang diinginkan oleh peneliti, penting untuk menetapkan kriteria sebelum proses pengambilan sampel. Kriteria ini menjadi syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk sampel yang akan diteliti, yang mencakup yaitu pasien yang berobat jalan di BKPM pada pertengahan april sd pertengahan mei 2025, pasien baru maupun pasien lama dan pasien dengan usia di bawah umur 10 tahun yang mengisi kuesioner diminta orang tua/wali. Teknik dalam mengambil sampel yang

dipergunakan pada penelitian ini merupakan teknik total sampling.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner, sebelumnya peneliti memberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan prosedur pengisian kuesioner secara sistematis, responden yang bersedia diminta untuk mengisi form kesediaan menjadi responden. selama pengisian kuesioner, peneliti bersiap untuk melakukan bantuan jika ada responden yang bingung dalam pengisian kuesioner.

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat, bivariat, dan multivariat. Dalam analisis bivariat, uji statistik yang dilakukan adalah uji *chi square* yaitu uji komparatif non parametrik yang dilakukan pada 2 variabel berbeda untuk mengetahui pvalue, dimana pValue = 0,05 berarti ada hubungan antara 2 variabel yang diuji, sedangkan pValue > 0,05 berarti tidak ada hubungan antara 2 variabel yang diuji. Dalam analisis bivariat, terdapat nilai *Odd Ratio* (OR) untuk melihat resiko variable independent yang diuji dan dibahas apabila hasil uji bivariate terdapat hubungan antara variable independen dengan variable dependen. Kemudian analisa multivariate yaitu untuk melihat faktor yang paling dominan terhadap suatu kejadian. Dalam riset ini analisis multivariate menggunakan uji *regresi logistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Univariat

Dalam penelitian ini, analisis univariat dilakukan dengan menganalisis satu variabel secara terpisah tanpa menghubungkannya dengan variabel lain yang bisa dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden**

Variabel	Jumlah (n)	Presentasi (%)
Umur		
1. Muda	17	42,5

2. Tua	23	57,5
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-laki	17	42,5
2. Perempuan	23	57,5
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
1. Rendah	18	45
2. Tinggi	22	55
<b>Reliability</b>		
1. Kurang	19	47,5
2. Baik	21	52,5
<b>Responsiveness</b>		
1. Kurang	1	2,5
2. Baik	39	97,5
<b>Assurance</b>		
1. Kurang	6	15
2. Baik	34	85
<b>Empathy</b>		
1. Kurang	18	45
2. Baik	22	55
<b>Tangibles</b>		
1. Kurang	9	22,5
2. Baik	31	77,5
<b>Kepuasan Pasien</b>		
1. Kurang Puas	18	45
2. Puas	22	55

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 40 orang responden, 23 orang (57,5%) responden berumur tua lebih banyak dibandingkan yang berumur muda yaitu 17 orang responden (42,5%). Jenis kelamin perempuan 23 responden (57,5%), lebih banyak dari jenis kelamin laki – laki yaitu 17 orang responden (42,5%). Responden dengan tingkat pendidikan tinggi 22 orang responden (55,0 %), lebih banyak dari tingkat pendidikan rendah yaitu 18 orang responden (45,0%). Faktor reability baik sebanyak 21 orang responden (52,5%), lebih banyak dari faktor reability kurang yaitu 19 orang responden (47,5%). faktor responsiveness baik sebanyak 39 orang responden (97,5%), lebih banyak dari **Analisa Bivariat**

faktor responsiveness kurang yaitu 1 orang responden (2,5%).

Faktor assurance baik sebanyak 34 orang responden (85,0%), lebih banyak dari faktor assurance kurang yaitu 6 orang responden (15,0%). Faktor empathy baik sebanyak 22 orang responden (55,0%), lebih banyak dari faktor empathy kurang yaitu 18 orang responden (45,0%). Faktor tangible baik sebanyak 31 orang responden (77,5%), lebih banyak dari faktor tangible kurang yaitu 9 orang responden (22,5%). Responden merasa puas sebanyak 22 orang responden (55,0%), lebih banyak dari pasien yang merasa kurang puas yaitu 18 orang responden (45,0%).

**Tabel 2.**  
**Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025**

Variabel	Kejadian <i>weight faltering</i>				Jumlah		P value	OR
	Ya		Tidak		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Umur</b>								
1. Muda	6	15,0	11	27,5	17	42,5	0,031	4,19

2. Tua	16	40,0	7	17,5	23	57,5		
<b>Jenis Kelamin</b>								
1. Laki - laki	9	22,5	8	20,0	17	42,5	0,822	
2. Perempuan	13	32,5	10	25,0	23	57,5		
<b>Pendidikan</b>								
1. Rendah	14	35,0	4	10,0	18	45,0	0,0009	0,163
2. Tinggi	8	20,0	14	35,0	22	55,0		
<b>Reliability</b>								
1. Kurang	14	35,5	5	12,5	19	47,5	0,001	11,900
2. Baik	4	10,0	17	42,5	21	52,5		
<b>Responsiveness</b>								
1. Kurang	1	2,5	0	0	1	2,5	0,045	
2. Baik	17	42,5	22	55,5	49	97,5		
<b>Assurance</b>								
1. Kurang	4	10,0	2	5,0	6	15,0	0,381	
2. Baik	14	35,0	20	50,0	34	85,0		
<b>Empathy</b>								
1. Kurang	14	35,0	4	10,0	18	45,0	0,000	15.750
2. Baik	4	10,0	18	45,0	22	55,0		
<b>Tangible</b>								
1. Kurang	15	37,5	16	40,0	31	77,5	0,476	
2. Baik	3	7,5	6	12,5	9	22,5		

Dari tabel 2. dari hasil uji statistik diperoleh nilai *pvalue* = 0,031 berarti ada hubungan antara umur dengan kepuasan responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Begitupun tingkat pendidikan dengan kepuasan responden atau pasien dengan nilai *pvalue* = 0,009. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai Odds Ratio (OR) = 0,163 yang artinya responden yang berpendidikan rendah memiliki kemungkinan (odds) 0,163 kali untuk merasa tidak puas pada pelayanan kesehatan di BKPM dibandingkan dengan reponden yang berpendidikan tinggi. Variabel reability dengan kepuasan pasien juga berarti ada hubungan dengan nilai *pvalue* = 0,001. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai Odds Ratio (OR) = 11,900 yang artinya responden yang menilai reability kurang baik memiliki kemungkinan (odds) 11,900 kali untuk merasa kurang puas pada pelayanan kesehatan di BKPM dibandingkan dengan reponden yang menilai reability baik. Empathy dengan kepuasan pasien juga mempunyai nilai *pvalue* = 0,000 yang berarti ada hubungan yang signifikan dan didapatkan nilai Odds Ratio (OR) = 15,750

yang artinya responden yang menilai empathy kurang baik memiliki kemungkinan (odds) 15,700 kali untuk merasa kurang puas pada pelayanan kesehatan di BKPM dibandingkan dengan reponden yang menilai emphaty baik.

Lain halnya dengan variabel jenis kelamin dengan kepuasan responden diperoleh nilai *pvalue* = 0,822 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara yang mendapatkan pelayanan kesehatan di BKPM. Begitupun *responsiveness* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *pvalue* = 0,45. *Assurance* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *pvalue* = 0,381. Begitupun antara *tangible* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *pvalue* = 0,476.

### Analisa Mutivariat

Dari ke enam variabel independen di uji regresi logistik sederhana tahap seleksi bivariat. Seleksi bivariat menghasilkan *pValue* < 0,25 maka variabel tersebut langsung masuk ke analisis multivariat tahap permodelan, sedangkan untuk *pValue* > 0,25 tidak diikuti sertakan ke multivariat.

**Tabel 3 Regresi Logistik**

Variabel	<i>p Value</i>	OR
Umur	0,031	0,615
Tingkat pendidikan	0,009	0,367

Reability	0,001	1
Emphaty	0,000	1
Assurance	0,247	0,675
Responsiveness	0,016	1
Umur	0,031	0,615

### Model Hasil Akhir Multivariat

**Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat Terhadap Semua Variabel Independen**

		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	<i>95,0% C.I.for EXP(B)</i>	
<i>Emphaty</i>				<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
Step 1 <sup>a</sup>	<i>Emphaty</i>	0,000	15,750	0,792	12,122
	Constant	0,001	0,018	1,261	10,103

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM tahun 2025 adalah *emphaty*.

Hasil analisis multivariat adalah saat variabel independen di uji secara

bersamaan dan hasil akhirnya adalah bahwa variabel *emphaty* adalah faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM tahun 2025.

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Logistik Ganda**

Variabel	B	p value	OR
Empathy	2.757	0,000	15,750
Konstanta	-4,010		

Cox & Snell R Square = 0,315

Nagelkerke R Square = 0,421

Dari hasil analisis regresi logistik multivariat (metode Backward Stepwise) menunjukkan bahwa hanya dimensi *emphaty* yang menjadi prediktor signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih dalam model ini dengan Odds Ratio (OR) sebesar 15,750.

Untuk melihat probabilitas, maka dilakukan model regresi logistik :

$$Z = -4,010 + 2,757 \times 1 \text{ ( Puas)}$$

$$Z = -4,010 + 2,757 \times 0 \text{ ( Kurang Puas)}$$

$$\text{Probabilitas Empathy} = \frac{1}{1 + e^{-(Z)}} = 0,222 = 22,2\%$$

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa responden dengan *emphaty* yang kurang puas pada pelayanan kesehatan di BKPM

Kota Prabumulih tahun 2025 kemungkinannya 22,2%.

### PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BPKM Prabumulih, hal ini dilihat dari sebagian pasien menyatakan puas yaitu sebanyak 22 responden (55%) dan *emphaty* menjadi variabel yang dominan *Odds Ratio* (OR) sebesar 15,750.

**Hubungan umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Hasil analisis univariat faktor umur menunjukkan ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di BKPM. dii dominasi oleh responden usia tua yang lebih banyak menyatakan puas.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purnawan, et al (2024) bahwa pasien dengan umur tua atau di atas 40 lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor umur terutama umur lebih tua merasakan lebih puas dari pada umur muda mungkin karena responden yang berumur lebih muda membandingkan BKPM dengan fasyankes atau RS lain<sup>(5)</sup>.

#### **Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Hasil analisis univariat faktor jenis kelamin menunjukkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di BKPM. Hal ini tidak sejalan dengan Penelitian Susanti (2020) yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Tiban Baru kota Batam menunjukkan bahwa responden 78% berjenis kelamin Perempuan<sup>(7)</sup>.

Sehingga pemeliti berasumsi bahwa faktor jenis kelamin tidak berpengaruh besar dalam peningkatran kepuasan pelayanan kesehatan di BKPM.

#### **Hubungan pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Hasil analisis univariat faktor tingkat pendidikan menunjukkan ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di BKPM. Yaitu dari 40 responden tingkat pendidikan tinggi 22 orang responden (55,0 %), lebih banyak dari tingkat pendidikan rendah yaitu 18 orang responden (45,0%).

Hal ini tidak sejalan dengan Penelitian Aulia (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan SMP dan SMA. erempuan dan 83% berpendidikan SMP dan SMA<sup>(8)</sup>.

Sehingga peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor tingkat pendidikan bisa mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di BKPM dimana pasien dengan tingkat pendidikan tinggi bisa merespon lebih baik kepuasan pelayanan di BKPM.

#### **Hubungan responsiveness dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Pada penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di BKPM Tahun 2025. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan ada hubungan pelayanan ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Berdasarkan analisis ketanggapan (responsiveness) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah tenaga medis menerima dan melayani dengan baik. Sedangkan ketanggapan (responsiveness) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena pasien menginginkan untuk berkonsultasi lebih lama tentang keluhannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hariyani (2020) yang menyatakan ada hubungan variabel ketanggapan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan radiologi RSUD di Palembang<sup>(9)</sup>.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Muhtadi et al., (2024) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap kualitas pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan pasien, terdapat juga hubungan signifikan antara jaminan

kualitas radiologi terhadap tingkat kepuasan pasien, dan terdapat hubungan signifikan antara empati kualitas pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan pasien. daya tanggap adalah Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat<sup>(10)</sup>.

Ketanggapan (responsiveness) suatu bentuk kesiap siagaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan<sup>(11)</sup>.

Berdasarkan perbandingan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi ada hubungan antara Ketanggapan dengan kepuasan pasien dimana kesiap siagaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap ditandai kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

### **Hubungan empathy dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Pada penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara empathy dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025. Berdasarkan analisis empati (*emphaty*) berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Sedangkan empati (*emphaty*) tidak berhubungan

dengan kepuasan pasien disebabkan oleh dokter memberikan waktu pelayanan yang singkat pada pasien. Empati oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di Rumah Sakit sudah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Effendi & Junita, (2019) dengan hasil perhitungan yang diperoleh dari tingkat kepuasan pada aspek empati (*empathy*) memberikan nilai rerata 184 (80,52%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh<sup>(12)</sup>. Dalam penelitian Putra, (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien radiologi di RSU Cut Mutia Aceh Utara dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  yang membahas tentang dokter yang memberikan perhatian sewaktu pasien mengutarakan keluhan tentang penyakit, dokter melakukan pengobatan dengan penuh keramahan, perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh dengan keramahan dan cekatan dalam melaksanakan tugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan perawat dalam melaksanakan tugas tidak membedakan status sosial pasien<sup>(13)</sup>.

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta<sup>(12)</sup>. Empati berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua

pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien<sup>(14)</sup>.

Berdasarkan Hasil Analisis perbandingan diatas maka peneliti berasumsi bahwa ada hubungan kepuasan pasien terhadap empathy dimana berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan dan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

### **Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di BKPM Tahun 2025. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018) yang menunjukkan variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin handal petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Berdasarkan analisis kehandalan (reliability) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat. Sedangkan kehandalan (reliability) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh tenaga medis tidak menerangkan tindakan yang akan dilakukan karena adanya antrian penggunaan ruang poli oleh dokter spesialis yang lain.

Menurut Supranto (2015) dalam (Malahayati, 2020), Kehandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah<sup>(15)</sup>.

Berdasarkan perbandingan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa sebenarnya ada hubungan reability dengan kepuasan pasien semakin handal petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka kepuasan pasien akan semakin meningkat walo tidak tergambar secara statistik tapi perlu untuk mendapatkan perhatian sehingga kehandalan petugas meningkat yang berdampak meningkatnya kepuasan pasien dan bertambahnya angka kunjungan pasien. Berdasarkan analisis kehandalan (reliability) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah dokter dan perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara dan hasil pemeriksaan kesehatan.

### **Hubungan assurance dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM tahun 2025.**

Pada penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara assurance dengan kepuasan di BKPM Tahun 2025. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas (2018) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alim et al., (2019) di RSUD Kota Makassar menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien<sup>(16)</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara jaminan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan. Jaminan (Assurance) oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa fasyankes mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien selama melakukan pelayanan kesehatan,

karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik.

Maka peneliti berasumsi bahwa sebenarnya kepuasan pasien berhubungan dengan jaminan atau assurance dimana jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dari assurance tersebut sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan.

### **Hubungan tangibles dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih Tahun 2025.**

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara tangibel dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di BKPM Tahun 2025. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ramadhani (2020) bahwa bukti fisik/nyata dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan. Berdasarkan analisis bukti fisik/nyata (tangible) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih. Sedangkan bukti fisik/nyata (tangible) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh Rumah Sakit tidak memiliki papan petunjuk yang jelas karena kurangnya ruangan poliklinik yang menyebabkan terjadinya penggunaan satu ruangan oleh beberapa dokter spesialis

yang berbeda profesi sehingga pasien sering salah arah menuju lokasi poli klinik<sup>(17)</sup>.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian Putra (2018) yang menyatakan pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan (tangible) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,004 < 0,05$  yang membahas tentang ketersediaan alat-alat yang canggih, suasana yang aman di lingkungan di rumah sakit, penampilan dokter dan perawat sewaktu bertemu dengan pasien yang sedang dirawat, penyediaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan tempat parkir yang memadai.

Beberapa point penting dari dimensi tangibles yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik<sup>(18)</sup>.

Berdasarkan analisis diatas maka peneliti berasumsi bahwa sebenarnya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan tangible dimana dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model Service Quality dan ketersediaan alat-alat yang canggih, jarak fasyankes dari rumah pasien, suasana yang aman di lingkungan, penampilan dokter dan perawat sewaktu bertemu dengan pasien, penyediaan makanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan tempat parkir yang memadai tapi tidak terakomodir dengan data penelitian yang kurang sehingga tidak bisa memberikan hasil langsung secara statistik benar ada hubungan yang signifikan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian ini maka dapat disimpulkan ada hubungan antara umur, tingkat pendidikan pasien, empathy, reliability dengan kepuasan pasien berbeda dengan hasil pada variabel jenis kelamin, tangible, responsiveness, assurance didapatkan tidak ada hubungan antara dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Variabel yang paling

dominan empathy adalah yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di BKPM Kota Prabumulih tahun 2025

## SARAN

Diharapkan dari segi faktor empathy (empati) dokter dan perawat serta pegawai BKPM perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kesehatan di BKPM dengan cara mengadakan pelatihan empati yang terstruktur dan kontinu secara berkala, dan mendorong komunikasi yang terbuka dan jujur sebagai pondasi empati. Peneliti selanjutnya sebaiknya untuk meneliti tingkat kepuasan pasien dengan responden, variabel dan metode penelitian yang berbeda

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hasanah, N. El, Pane, M., Hutajulu, J., Ketaren, O., & Risma, D. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Survei Pada Pasien Rawat Inap Di Klinik Pt. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*,4(2), 1833–1847. [Http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16068](http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16068)
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 2022. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan Dan Unit Transfusi Darah.
3. Wartana, I. K., Gustini, & Yanriatuti, I. (2023). Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Yayasan Kita Menulis*.
4. Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan Pe)*. Gosyen Publishing
5. Mutiara, Nadia., Gustina, Erma., Rahutami, Syntia. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. Doi: 10.52235/Cendekiamedika.V8i2.254. *Cendekia Medika Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*
6. Purnawan, Tanto., Zaman, C., Ekawati, D., 2024. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rsud Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana P-Issn 2615-6571 E-Issn 2615-6563*. Doi: 10.32524/jksp.V7i1.1097
7. Susanti, S., Ramadina, N. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru. *Prosiding Forum Ilmiah Dan Diskusi Mahasiswa (Forisma)*. Publisher : Stikes Mitra Husada Medan. Vol. 1 No. - (2020): Forisma li- Desember 2020
8. Aulia, G. (2022). Determinants Of Patient Characteristics With Satisfaction Level Of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services In Pharmaceutical Installations Of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health And Medical Journal*, 4(2), 70–75.
9. Hariyani, S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sako Palembang Tahun 2020. *Stikes Bina Husada Palembang*.
10. Muhtadi, Zaman, C., Wahyudi, A. 2024. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi Desember 2024. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan* 16 (2) Doi: 10.36729/Bi.V16i2.1287
11. Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, I. K. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru

Kabupaten Barru. Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu, 1(2), 85–102

12. Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
13. Putra, Mahardhika. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun. 2016". Thesis. Universitas Sumatera Utara
14. Supranto, (2018). Pengukuran Tingkat Loyalitas Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
15. Malahayati, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Rsu Madani Kota Medan. 21(1), 1–9.
16. Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
17. Ramadhani, K. M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. [Http://Repository.Helvetia.Ac.Id/Id/Ep rint/2853](http://Repository.Helvetia.Ac.Id/Id/Ep rint/2853)
18. Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.