Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja
Volume 10 Number 2: September 2025

OPEN ACCESS

Original Article

Analysis Of Patient Satisfaction With The Quality Of Outpatient Services In The Internal Medicine Polyclinic Of The Prabumulih General Hospital

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Prabumulih

Dina Riana[1], Akhmad Dwi Priyatno [2], Chairil Zaman[3], Sutriana Sabrina N[4], Indra Martiandra[5]
[1,2,3,4,5] Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang

Corresponding Author:
Dina Riana
Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Keseharan Bina Husada Palembang

Email: dinafadly80@gmail.com

Keyword:
Quality, Satisfaction

Kata Kunci:
Mutu, Kepuasan

© The Author(s) 2025

Abstract

Public satisfaction is influenced by healthcare services because it is one of the factors contributing to improving the quality of healthcare services. The results of the public satisfaction survey have fluctuated over the past three years, from 2022 to 2024. In 2022, the SKM score was 81.25 in the first semester and 80.70 in the second semester, in 2023, 81.70 in the first semester and 81.35 in the second semester, and in 2024, 82.425 in the first semester and 85.2 in the second semester. The research method used a cross-sectional approach. The population consisted of outpatients receiving treatment at the internal medicine polyclinic at Prabumulih General Hospital. A purposive sampling technique was used to obtain 88 respondents. The study found no correlation between age, gender, and assurance on patient satisfaction. However, the variables that were correlated with patient satisfaction were education (p-value = 0.021), tangibles (p-value = 0.035), reliability (p-value = 0.008), responsiveness (p-value = 0.001), and empathy (p-value = 0.001). The final multivariate analysis revealed that the dominant variable influencing satisfaction was responsiveness, with a p-value = 0.009 and an Exp(B) value of 22.654. Conclusion: There is a significant correlation between education, tangibles, reliability, responsiveness, and empathy on outpatient satisfaction at Prabumulih City Hospital. Responsiveness was the dominant variable.

Abstrak

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan karena sebagai salah satu faktor yang berperan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Hasil survey kepuasan masyarakat mengalami fluktuasi dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2022 sampai dengan 2024 yaitu tahun 2022 angka SKM semester satu 81,25 dan semester dua 80,70, tahun 2023 semester satu 81,70 dan semester dua 81,35 dan tahun 2024 semester satu 82,425 dan semester dua 85,2. Metode Penelitian menggunakan cross-sectional. Populasinya yaitu pasien rawat jalan yang berobat di poliklinik penyakit dalam RSU Prabumulih, teknik sampling menggunakan tehnik purposive sampling didapatkan 88 responden. Hasil penelitian didapatkan tidak ada hubungan anatara umur, jenis kelamin dan assurance terhadap kepuasan pasien, sedangkan yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah pendidikan (pValue=0.021), tangible (pValue = 0.035), reliability (pValue 0,008), responsiveness (pValue 0,001), dan emphaty (pValue 0,001). Dari hasil akhir analisis multivariat diketahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan yaitu variabel responsiveness dengan pValue = 0,009 dan nilai Exp(B) 22, 654. Kesimpulan ada hubungan yang bermakna antara pendidikan, tangible, reliability, responsiveness dan emphaty terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSU Kota Prabumulih. Variabel yang lebih dominan adalah responsiveness

Article Info:
Received : July 19, 2025
Revised : September 8, 2025
Accepted : September 17, 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.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat(1).

Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan

maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat. Sesuai amanat Undang-Undang (UU) Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit berkewajiban melaksanakan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat [2].

Kesehatan merupakan kondisi di mana seseorang berada dalam keadaan baik, baik dari segi fisik, mental, maupun sosial, dan bukan hanya sekadar bebas dari penyakit, sehingga dapat menjalani kehidupan yang produktif. Pelayanan Kesehatan mencakup seluruh jenis tindakan dan/atau rangkaian tindakan yang disediakan secara langsung kepada individu atau komunitas untuk menjaga dan meningkatkan tingkat Kesehatan masyarakat, dalam bentuk promosi, pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan/atau perawatan paliatif. [1].

Masyarakat memerlukan layanan kesehatan yang cepat dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan harapkan, agar mampu memberikan kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan. Jika pelayanan itu memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien, maka mereka akan merasakan kebahagiaan yang menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat mengalami tingkat kepuasan yang tinggi. Menurut Pascoe (dalam Krowinsky dan Steiber) menjelaskan kepuasan pasien dari dua sudut pandang yang berbeda (model kontras). Pasien datang ke rumah sakit dengan berbagai harapan dan keinginan. Jika pengalaman yang mereka alami saat menerima layanan di rumah sakit lebih baik daripada yang mereka harapkan, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika pengalaman tersebut lebih buruk daripada yang mereka harapkan, maka mereka akan merasakan ketidakpuasan [3]

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Kementerian Kesehatan telah menetapkan 13 indikator nasional mutu (INM) rumah sakit yang harus dilaporkan setiap bulannya pada aplikasi fasilitas pelayanan kesehatab mutu kemenkes, salah satu dari indikator nasional mutu rumah sakit yang dilaporkan yaitu indikator ke 13 yaitu tentang kepuasan pasien, dari indikator ini akan dapat menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit [4].

Kepuasan pasien diartikan sebagai sejauh mana pasien merasa puas setelah menerima perawatan dari penyedia kesehatan. Tingkat kepuasan ini merupakan indikator signifikan yang kerap digunakan untuk menilai mutu layanan kesehatan. Implementasi sistem jaminan mutu dan akreditasi di rumah sakit mewajibkan evaluasi kepuasan pasien dilakukan secara berkala. Dalam konteks ini, penilaian yang dilakukan oleh pasien menjadi salah satu metode untuk mengidentifikasi isu dalam layanan kesehatan yang perlu diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pasien [5]

Kepuasan dari pasien merupakan indikator yang krusial dalam menilai mutu layanan kesehatan karena memberikan data yang paling relevan mengenai efektivitas rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien ketika mencari layanan kesehatan dianggap sebagai salah satu hasil yang esensial dari sistem kesehatan dan berfungsi sebagai tolok ukur untuk kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan secara langsung dengan pemanfaatan layanan. Melakukan survei dengan mewawancarai pendapat pasien tentang pelayanan kesehatan dan pengobatan yang mereka terima merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi

kebutuhan pelayanan pasien. Hal ini telah menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator utama untuk mengukur efektivitas pemberian layanan kesehatan [6]

Data mengenai kepuasan pasien menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa negara dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Swedia, dengan indeks kepuasan sebesar 92,37%. Diikuti oleh Finlandia pada 91,92%, Norwegia dengan 90,75%, Amerika Serikat di 89,33%, dan Denmark pada 89,29%. Di sisi lain, negara yang mencatat tingkat kepuasan terendah adalah Kenya dengan 40,4% dan India yang hanya mencapai 34,4%. Sementara itu, di wilayah Asia Tenggara, hanya sekitar 35% dari pengguna layanan kesehatan yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sedangkan 55% lainnya mengungkapkan ketidakpuasan [7].

Menurut informasi dari Badan Pusat Statistik (2020), diperoleh fakta bahwa dari 17.280 orang yang disurvei di seluruh Indonesia, 81% mengaku merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh BPJS. Tingkat kepuasan pasien di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau di Rumah Sakit milik pemerintah tercatat pada angka 80%, sementara di Rumah Sakit swasta mencapai 83% [7].

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 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.

Untuk provinsi sumatera selatan, pada tahun 2024 telah dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan dengan capaian 87,05, yang termasuk dalam kategori baik [8].

Rumah Sakit Prabumulih merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Prabumulih yang telah terakreditasi paripurna, akan tetapi berdasarkan laporan humas diketahui setiap bulan masih ada keluhan pasien yang disampaikan baik secara langsung maupun secara tertulis Berdasarkan data survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Prabumulih diketahui tingkat kepuasan masyarakat mengalami fluktuasi dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2022 sampai dengan 2024 yaitu tahun 2022 angka SKM semester satu 81,25 dan semester dua 80,70, tahun 2023 semester satu 81,70 dan semester dua 81,35 dan tahun 2024 semester satu 82,425 dan semester dua 85,2. (Profil Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih). Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih

METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik yang menerapkan pendekatan *cross sectional*. Variabel yang bersifat independen dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, empati, sementara variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Prabumulih pada bulan januari sampai dengan maret tahun 2025 yaitu sebanyak 699 pasien dan dihitung menggunakan rumus slovin dengan tehnik *purposive sampling* dan didapatkan 88

responden dengan kriteria inklusi dan ekslusi.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei tahun 2025 dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada responden dan mengedepankan etika penelitian dengan beberapa tahapan yaitu responden yang telah masuk dalam kriteria inklusi, sebelum diberikan kuesioner, responden diberikan penjelasan terlebih dahulu tentang penelitian ini dan cara mengisi kuesioner. Setelah diisi, kuesioner dikembalikan kepada peneliti. Bagi responden yang lemah, maka dilakukan wawancara langsung dengan panduan kuesioner dan peneliti yang menconteng jawaban pada kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Kuesioner penelitian ini diserap dari instrument penelitian sebelumnya yang telah dilakukan analisa validitas dan reabilitas. Dari data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan uji secara statistik.

Analisa data dilakukan pada penelitian ini adalah analisa univariat, kemudian analisis bivariate, uji statistik yang dilakukan adalah uji chi square yaitu uji komparatif non parametrik yang dilakukan pada 2 variabel berbeda untuk mengetahui p value. Dalam analisis bivariate, terdapat nilai Odd Ratio (OR). Analisa multivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan secara keseluruhan antara variabel dependen dan independen secara bersamaan serta faktor penentu yang paling dominan. Variabel yang memiliki hubungan signifikan pada analisis bivariat dianggap sebagai variabel potensial untuk diuji untuk menentukan variabel mana yang memiliki hubungan yang paling dominan. Uji regresi logistik berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisa penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur		
1. Muda ≤ 44 tahun	40	45,5
2. Tua > 44 tahun	48	54,5
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	58	65,9
2. Perempuan	30	34,1
Pendidikan		
1. Rendah (SD-SMP)	34	38,6
2. Tinggi (SMA-PT)	54	61,4
Kepuasan		
1. Tidak Puas	37	42
2. Puas	51	58
Tangible		
1. Kurang baik	18	20,5
2. Baik	70	79,5
Reliability		
1. Kurang baik	18	20,5
2. Baik	70	79,5
Responsiveness		
1. Kurang baik	10	11,4
2. Baik	78	88,6
Assurance		
1. Kurang baik	42	47,7
2. Baik	46	52,3
Emphaty		
1. Kurang baik	5	5,7

2.	Baik	83	94,3

Pada tabel 1 dapat terlihat bahwa responden lebih banyak yang berumur tua sebanyak 48 (54,5%), jenis kelamin laki laki sebanyak 58 (65,9%), Pendidikan tinggi sebanayk 54 (61,4%), kepuasan pasien banyak yang puas sebanyak 51 (58%), *tangible* dan *reliability* dengan kategori baik sebanyak 70 (79,5%), *Responsiveness* dengan kategori baik sebanyak 78 (88,6%), *Assurance* dengan kategori baik juga lebih banyak yaitu 46 (52,3%) begitupun dengan *Empathy* dengan kategori baik lebih banyak berjumlah 83 (94,3).

Tabel 2. Analisa Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025

Variabel	Tidak Puas		Puas		Jumlah		*p Value*	*OR*
	n	%	n	%	n	%		
Umur								
1. Muda	17	19,32	23	26,14	40	45,45	1,000	
2. Tua	20	22,73	28	31,82	48	54,55		
Jenis Kelamin								
1. Laki-laki	25	28,41	33	37,50	58	65,91	0,959	
2. Perempuan	12	13,64	18	20,45	30	34,09		
Pendidikan								
1. Rendah	20	22,73	14	15,91	34	38,64	0,021	3,109
2. Tinggi	17	19,32	37	42,05	54	61,36		
Tangible								
1. Tidak Baik	12	13,64	6	6,82	18	20,45	0,035	3,600
2. Baik	25	28,41	45	51,14	70	79,55		
Reliability								
1. Tidak Baik	13	14,77	5	5,68	18	20,45	0,008	4,983
2. Baik	24	27,27	46	52,27	70	79,55		
Responsiveness								
1. Tidak Baik	9	10,23	1	1,14	10	11,36	0,001	16,071
2. Baik	28	31,82	50	56,82	78	88,64		
Emphaty								
1. Tidak Baik	5	5,68	0	0	5	5,68	0,011	2,594
2. Baik	32	36,36	51	57,95	83	94,32		
Assurance								
1. Tidak Baik	22	25	20	22,73	42	47,73	0,097	
2. Baik	15	17,05	31	35,23	37	42,05		

Variabel yang menunjukkan hasil uji bivariat dengan nilai p value kurang dari 0,25 dapat dimasukkan ke dalam model multivariat. Sementara itu, variabel yang memiliki nilai p value lebih dari 0,25 tidak akan dimasukkan dalam analisis multivariat. Untuk variabel independen yang menunjukkan p value lebih dari 0,25 tetapi memiliki relevansi substansial yang signifikan, variabel tersebut masih diperbolehkan untuk disertakan dalam model multivariat [9].

Tabel 3. Hasil akhir multivariat terhadap semua variabel independent

		B	***p Value***	***OR***	***95,0% C.I.for EXP(B)25***	
					Lower	***Upper***
Step 1	Kategori Responsiveness atau Daya Tanggap	3.120	.009	22,654	2.151	238.561
	Konstanta	-14.913				

Cox & Snell R Square = 0,345
Negelkerke R Square = 0,464

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata terdapat variabel yang paling dominan terhadap terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025, bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel Responsiveness adalah variabel yang paling dominan berpengatuh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Hubungan umur dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari hasil uji statistik univariat antara umur dan kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara umur responden dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suciati, dkk (2023) yang menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur responden dengan kepuasan pasien [10]dan juga sama dengan penelitian dari Sari N (2025) yang hasilnya tidak ada hubungan antara umur dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Akan tetapi hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Kurniati (2023) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang Tahun 2023[11].

Menurut Suciati, dkk (2023) umur merupakan faktor yang tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, masyarakat yang dirawat pada tingkat umur berapapun jika dilayani dengan baik dan sesuai harapan yang diinginkannya oleh pasien maka akan merasakan puas terhadap pelayanan(10). Pendapat ini di dukung juga oleh Sari (2025) yang mengatakan bahwa umur merupakan faktor yang tidak berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, umur muda maupun umur tua sama-sama bisa mempersepsikan kepuasan berdasarkan apa yang diterima terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan perbandingan dari berbagai hasil penelitian, teori – teori yang ada dan kondisi di lapangan peneliti berasumsi bahwa umur tidak menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih, umur pasien yang muda ataupun tua tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan apabila pasien diperlakukan dengan baik dan diberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.

Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari hasil uji statistik univariat yang dilakukan antara jenis kelamin dan kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tonasih (2021) yang menyatakan bahwa tidak terdapat keterkaitan antara gender dan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan [12] dan didukung juga dengan penelitian Muzer (2020) tentang pengaruh kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien rawat inap di rumah sakit paru dr. ario wirawan salatiga tahun 2020 yang menyimpulkan bahwa karakteristik jenis

kelamin tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien [13]. Sesuai dengan pendapat dengan Robbins dalam Muzer (2020) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam kemampuan memecahkan masalah, kemampuan analisis, dorongan untuk bersaing, motivasi, sosiabilitas, dan kemampuan belajar. Menurut pendapat ini, jenis kelamin tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien[13].

Namun, temuan penelitian ini bertentangan dengan penelitian Kurniati (2023) yang menyimpulkan bahwa ada korelasi signifikan antara variabel jenis kelamin dan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang pada tahun 2023 (11). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Green (1980), jenis kelamin merupakan komponen predisposisi yang memengaruhi perilaku seseorang. Dalam hal ini, hubungan antara perilaku dan kepuasan pasien[14].

Berdasarkan perbandingan dari hasil penelitian terdahulu dan teori- teori serta kenyataan yang ada di lapangan peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin tidak dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, baik pasien perempuan maupun laki – laki mampu merasakan puas atau tidak tergantung pada kemampuan seseorang dalam belajar melihat dan memecahkan masalah, menganalisis dan menegelola rasa dan emosi.

Hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari hasil uji statistik univariat yang dilakukan antara pendidikan dan kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian Sari (2025) yang hasilnya adalah tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024. Sari menyatakan bahwa pendidikan merupakan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan. Pendidikan dapat diperoleh bukan hanya di pendidikan formal, juga dapat di informal, pendidikan tinggi maupun rendah tidak mempunyai penilaian tersendiri atas pelayanan yang diterima [15].

Studi Kurniati (2023) mendukung temuan ini. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi kepuasan pasien di Morula IVF Tangerang pada tahun 2023 [11]. Pendidikan adalah proses mengubah tingkah laku. Semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin banyak pengetahuan dan informasi tentang kesehatannya. Informasi lebih mudah diterima oleh individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Kelompok yang memiliki pendidikan tinggi biasanya memiliki pengetahuan yang lebih besar. Semakin banyak data yang masuk, semakin banyak pengetahuan yang diperoleh.

Karakteristik pasien, seperti umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit, memengaruhi kepuasan pasien. Pendidikan merupakan salah satu upaya agar seseorang mengembangkan sesuatu atau informasi agar menjadi lebih baik. Dengan memiliki informasi yang baik tentu akan mempengaruh persepsi masyarakat [16].

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, teori yang ada dan kondisi di lapangan peneliti berasumsi bahwa pendidikan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pasien yang berpendidikan lebih tinggi biasanya lebih berwawasan luas, pasien akan lebih mudah membaca, memahami

dan berkomunikasi tentang prosedur dan persyaratan mendapatkan pelayanan dibandingkan dengan pasien yang pendidikan rendah.

Hubungan tangible dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari analisis uji statistik chi Square diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel tangible dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2025) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara tangible dengan terhadap kepuasan Pasien Hipertensi Posbindu PTM di Puskesmas Sukarami Lahat Tahun 2024 [15]. Dan didukung juga dengan penelitian Sari et al (2023) menyebutkan bahwa ada hubungan tangibles dengan kepuasan.

Hasil penelitian bertentangan dengan penelitian Safitri D dkk (2022) [17] yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dan kepuasan pasien BPJS. Juga penelitian yang dilakukan oleh Amaliah (2021) yang hasil penelitiannya bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tangible dengan kepuasan pasien BPJS [18].

Tangible yang juga disebut dengan bukti fisik adalah sarana dan prasarana di suatu penyedia pelayanan kesehatan seperti gedung, peralatan kesehatan, peralatan/ fasilitas umum yang bisa digunakan dengan baik oleh pasien dan pengunjung serta penampilan petugas yang menyenangkan dan begitu pula dengan kondisi lingkungan juga termasuk bukti fisik yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan [19]. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori yang berkaitan dengan penelitian ini, peneliti berasusmi bahwa tangible mempengaruhi kepuasan pasien. Tempat yang nyaman, aman, peralatan yang lengkap serta penampilan pemberi pelayanan kesehatan yang baik akan membuat pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan reliability dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari analisis uji statistik *chi Square* diketahui bahwa ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kusumawati et al., (2023), dengan kesimpulan hasil penelitiannya yaitu adanya hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien [20], hasil penelitian ini didukung juga penelitian Rosidah et al (2024) yang menyimpulkan ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024[21]. Akan tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian Suciati G (2022) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien [10].

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, cepat dan memuaskan. Reliability ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan dalam media promosi pelayanan. Dan ini merupakan hal yang paling penting menurut pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dan teori-teori yang terkait peneliti berasumsi bahwa reliability yang bisa disebut dengan kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan cepat tanggap dan sesuai standar akan menimbulkan kepuasan

terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien di rumah sakit.

Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari analisis uji statistik chi Square didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Penelitian Tridiyawati dkk. (2022) mendukung hasil penelitian ini, yang menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara respons dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan [22]. Penelitian ini juga mendukung penelitian Wulur et al. (2023) yang menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara respons dan kepuasan pasien BPJS kesehatan.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian dari Afrioza (2021) yang menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas sukatan[22].

Daya tanggap atau responsiveness meliputi sikap tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani pelayanan dengan cepat serta tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap ini ialah suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pasien[23].

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berasumsi bahwa responsiveness atau daya tanggap/ kecepatan dalam melakukan pelayanan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari analisis uji statistik chi Square didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara emphaty dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Menurut penelitian Rosidah et al. (2024), ada hubungan antara perhatian dan kepuasan pasien rawat inap [21]. Demikian juga Sarata et al., (2023) yang menemukan adanya keterkaitan yang berarti antara variabel empati dan tingkat kepuasan pasien yang dirawat jalan [24].

Menurut Rosidah, 2024 emphaty merupakan kemampuan menempatkan diri ke dalam diri orang lain untuk memahami pandangan dan perasaan orang tersebut, sesuai dengan latar belakang pendidikan, sosial, budaya, ekonomi, etnik dan lain-lain Fernandes, (2022) mendefinisikan empati sebagai sikap dan perhatian yang diberikan secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, petugas harus memyai kemampuan dalam berkomunikasi, mampu bersikap perhatian kepada pasien[25].

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berasumsi bahwa emphaty merupakan salah satu penentu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan dan diharapkan pemberi layanan kesehatan di rumah sakit mempunyai kemampuan memahami dan merasakan perasaan orang lain.

Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Prabumulih Tahun 2025.

Dari analisis uji statistik chi Square didapatkan kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara assurance dengan

kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025.

Jaminan (assurance) adalah kemampuan petugas, terutama petugas kesehatan, dalam hal pengetahuan tentang layanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan layanan, keterampilan memberikan informasi, dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan atau instansi yang terkait, seperti puskesmas, dalam memberikan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak akan memuaskan pasien jika jaminan kualitasnya lebih rendah dari yang diharapkan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan untuk memenuhi harapan pasien [26]

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian dari Rosidah et al (2024) tentang analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah tahun 2024, yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara emphaty dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024[21].

Faktor dominan dari analisis multivariat

Menurut hasil uji regresi logistik berganda, variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih pada tahun 2025. Dari semua variabel independen yang diperkirakan memengaruhi tingkat kepuasan, satu subvariabel—variabel empati p dengan nilai 0,009 dan nilai Exp (B) 22,654—ditunjukkan paling dominan dalam pengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih pada tahun 2025.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih Tahun 2025, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan umur dan jenis kelamin, dengan kepuasan pasien sedangkan pada variabel pendidikan, *tangibless, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* didapatkan ada hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih tahun 2025 dan variabel *responsiveness* adalah paling berhubungan dengan kepuasan pasien.

SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dan tambahan wawasan ilmu pengetahuan untuk peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian dan variabel yang lebih bervariasi mengenai mutu dan kepuasan pasien di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

1. Kesehatan M, Indonesia R. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. 2022;(021).
2. Kementerian Kesehatan Ri. Indikator Program Kesehatan Masyarakat Dalam Rpjmn Dan Rentra Kementerian Kesehatan 2020-2024. Katalog Dalam Terbitan Kementerian Kesehatan Ri. 2020;
3. Fadillah Lg, Azizah Sy, Yunengsih Y. Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Klinik Utama Melati Bunda. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia. 2021 Oct 25;1(10):1316–22.

4. Kars. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit. 2018;1.

5. Suleiman S, Abdulkadir Y. Partial Least Square Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Of Patient Satisfaction On Service Quality In Katsina Public Hospitals. Asian Journal Of Probability And Statistics. 2022;

6. Wulandari Arc, Rachmawaty R, Ilkafah I, Erfina E. Patient Satisfaction Towards Healthcare Quality In Indonesian Public Hospital. Enferm Clin. 2021;31.

7. Shilvira A, Devi Fitriani A, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (Sikontan). 2023;1(3).

8. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (Skm) Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan [Internet]. 2024 [Cited 2025 Jul 19]. Available From: Https://Pdf2.Sumselgo.Id/Ppiddinkes/Unggah/2025/2522022-Laporan%20skm%202024@.Pdf

9. Hastono Sutanto Priyo. Modul Analisis Data. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2016.

10. Suciati G, Zaman C, Gustina E, Studi Magister Kesehatan Masyarakat P, Bina Husada Palembang S. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

11. Kurniati Ne. Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula In Vitro Fertilization Tangerang Tahun 2023 [Internet]. [Tanggerang]: Universitas Esa Unggul; 2023 [Cited 2025 Jul 19]. Available From: Https://Digilib.Esaunggul.Ac.Id/Ueu-Undergraduate-20200301089/34096/Troly-Tabung-Krisbow

12. Tonasih T, Gunawan Ui. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama. Jurnal Smart Kebidanan. 2021;8(1).

13. Muzer A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaanpasien Rawat Inapdi Rumah Sakit Parudr. Ario Wirawan Salatiga [Internet]. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2020 [Cited 2025 Jul 19]. Available From: Https://Eprints.Ums.Ac.Id/87274/12/Naskah%20publikasi%20rev.Pdf

14. Notoadmodjo S. Kesehatan Masyarakat; Ilmu Dan Seni. Rineka Cipta. Jakarta; 2014.

15. Sari Nw, Ha, Wa. Pelayanan Posbindu Ptm Di Puskesmas Sukarami Lahat. Jurnal Ners, 9(28), 570–577. 2025;

16. Argista Zl. Persepsi Masyarakat Terhadap Vaksin Covid-19 Di Sumatera Selatan [Internet]. Universitas Sriwijaya; 2021 [Cited 2025 Jul 19]. Available From: Https://Repository.Unsri.Ac.Id/51508/1/Rama_13201_10011181722093.Pdf

17. Safitri D, Anastasya R, Layli R, Gurning Fp, Administrasi D, Kesehatan K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan

Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan [Internet]. Vol. 1, Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2022. Available From: Https://Jurnal.Arkainstitute.Co.Id/Index.Php/Florona/Index

18. Amaliah A. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2019. Jurnal Delima Harapan. 2021 Jul;8:1–11.

19. Yasrin Pa, Yunita J, Susanti N. Analisis Mutu Pelayanan Prolanis Dan Kepuasan Peserta Klub Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal Kesehatan Komunitas, 9(3), 577–587 Https://Doi.Org/1025311/Keskom.Vol9.Iss31549. 2024;

20. Kusumawati D, Maharani C, Prasetyawan Rd. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tahun 2022. Nursing Information Journal. 2023;2(2).

21. Rosidah, Harokan A, Dwi Priyatno A, Wahyudi A. Analysis Of Service Quality On Inpatient Satisfaction In Regional General Hospitals In 2024. Cendekia Medika : Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja. 2024;9(1).

22. Afrioza S, Baidillah I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. Journal Of Nursing Practice And Education. 2021 Jun 21;1(2):169–80.

23. Ampu Nm, Fitriyaningsih. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora. 2020;2(5).

24. Sarata M, Kenjam Y, Riwu Y. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat. 2023 Jul;2:456–67.

25. Fernandes Nv, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan. 2022;2(2).

26. Aprilianisari, Wahyudi A, Dwi Priyatno A, Zaman C. Implementasi Kepatuhan Clinical Pathway Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan. Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana. 2024;7(1).