

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PELAYANAN KESEHATAN TRADISIONAL DI KLINIK GRAHA SEHAT RSMH RSUP DR MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG TAHUN 2025

Oleh

Trizna Faradika¹, Ali Harokan², Dianita Ekawati³

^{1,2,3} Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Bina Husada

Email: 1triznafaradika@gmail.com

Article History:

Received: 23-06-2025

Revised: 08-06-2025

Accepted: 26-07-2025

Keywords:

Kepuasan Pasien,
Pelayanan, Kesehatan,
Klinik Graha Sehat
RSMH Rsup Dr
Mohammad Hoesin

Abstract: *Kepuasan pasien menjadi tantangan bagi rumah sakit, tidak hanya di Indonesia namun juga di negara lain. Kekecewaan beberapa pasien mempengaruhi kemajuan rumah sakit. Salah satu indikator paling penting yang harus diperhatikan dalam sistem kesehatan adalah kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut merupakan hasil dari penilaian pasien mengenai layanan kesehatan dengan membandingkan kenyataan layanan yang diterima di lingkungan rumah sakit. Tujuan Penelitian Untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap layanan kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang. Pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling cluster adalah metode pengambilan sampel di mana populasi dibagi menjadi kelompok-kelompok (cluster), dan kemudian beberapa kelompok dipilih secara acak untuk dijadikan sampel. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili seluruh elemen populasi, termasuk keragaman yang ada dalam strata tersebut. hasil penelitian tentang kepuasan pasien pelayanan Kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Ada hubungan yang signifikan antara penanganan pengaduan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025*

PENDAHULUAN

Menurut WHO, kepuasan pasien adalah indikator penting yang menilai kualitas layanan kesehatan di berbagai negara. Negara-negara dengan sistem kesehatan yang baik menunjukkan kepuasan pasien yang tinggi. (Laporan WHO, 2021).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga menilai bahwa kepuasan pasien sebagai bagian penting untuk menjaga kualitas layanan kesehatan. Pada tahun 2018, menurut survei yang dilaksanakan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia terdapat 60% rumah sakit yang tidak memenuhi kriteria layanan efisien dan tidak menerapkan standar layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Soumokil et al., 2021).

Pada tahun 2020, Kementerian Kesehatan Indonesia kembali melakukan tinjauan kepuasan pasien, hasilnya menunjukkan bahwa banyak pasien menyatakan tidak puas

dengan layanan waktu tunggu dan kualitas interaksi mereka dengan petugas kesehatan. Ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem kesehatan Indonesia. (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020)

Kepuasan pasien menjadi tantangan bagi rumah sakit, tidak hanya di Indonesia namun juga di negara lain. Kekecewaan beberapa pasien mempengaruhi kemajuan rumah sakit. Salah satu indikator paling penting yang harus diperhatikan dalam sistem kesehatan adalah kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut merupakan hasil dari penilaian pasien mengenai layanan kesehatan dengan membandingkan kenyataan layanan yang diterima di lingkungan rumah sakit (Fitriani dan Prastya, 2024)

Kepuasan pasien tidak hanya tergantung pada ketersediaan institusi dan infrastruktur untuk layanan perawatan kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh cara perawat memberikan layanan yang optimal dan bagaimana mereka membangun hubungan yang bersahabat dengan semua pasien tanpa membedakan masing masing kondisi pasien. (Sesrianty et al., 2019)

Berbagai faktor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, diantaranya adalah kualitas layanan, komunikasi antara staf medis dan pasien serta lingkungan fasilitas kesehatan itu sendiri. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa adanya perbaikan kualitas layanan kesehatan dapat memberikan kepuasan pasien dan meningkat secara signifikan. Misalnya, variabel-variabel seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Samsuddin dan Ningsih, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan di instansi pemerintah menjadi aspek penting karena sering kali dijadikan sebagai alat ukur tingkat kematangan suatu organisasi publik. Syamsuddin dan Ningsih (2019), dalam studi mereka yang mengkaji dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUP Dr. Mohamad Hoesin Palembang pada tahun 2019, menemukan bahwa dari 100 sampel yang diambil, variabel keandalan, jaminan, dan unsur fisik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan penelitian menggambarkan bahwa 75,2% kepuasan responden yang dalam hal ini adalah pasien rawat jalan di RS Dr Mohammad Hoesin Palembang tergantung pada kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Hasil survei kepuasan pasien lainnya yang dilaksanakan di RSMH pada tahun 2023 menunjukkan bahwa faktor dengan nilai terendah adalah keterbatasan sarana fisik (3.36) dan kecepatan waktu tunggu layanan mendapatkan nilai (3.46), yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal waktu tunggu layanan dan perbaikan sarana fisik yang perlu dilakukan di RS Mohammad Hoesin Palembang

Pelayanan kesehatan tradisional sebagai salah satu layanan baru dan merupakan layanan unggulan karena pelayanan tradisional hanya dilaksanakan oleh beberapa rumah sakit milik pemerintah di Indonesia oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan analisis kepuasan pelayanan kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang sebagai tesis dalam menyelesaikan studi. Diharapkan hasil analisa ini dapat menjadi acuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta inovasi bagi RS Mohammad Hoesin Palembang yang akhirnya akan terus menumbuhkan angka kunjungan layanan kesehatan tradisional dan menambah pendapatan rumah sakit.

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap layanan kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Pengertian dasar kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah akibat dari perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja yang diberikan. Menurut Kotler (Priyoto, 2014), kepuasan merupakan perasaan gembira atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja atau produk dengan harapan yang ada.

Peningkatan kepekaan dan kewaspadaan terhadap layanan kesehatan di masyarakat terus mendorong semua penyedia layanan kesehatan dan pemerintah untuk memperbaiki kinerja serta meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada pandangan dan ekspektasi pelanggan itu sendiri. Unsur-unsur yang memengaruhi pandangan dan ekspektasi pada saat membeli barang atau jasa adalah kebutuhan dan hasrat konsumen itu sendiri, pengalaman mereka sebelumnya terhadap produk atau layanan terkait, serta konsumen lain yang menggunakan produk atau layanan yang sama atau promosi iklan. Di tengah persaingan yang ketat, hal yang memperlihatkan bahwa pelanggan puas adalah konsumen akan membeli dan memanfaatkan produk itu kembali di masa yang akan datang (Priyoto, 2014).

Pelayanan Kesehatan

Setiap individu membutuhkan kesehatan sebagai aspek utama. Menjaga kesehatan dan memperoleh layanan kesehatan adalah hak semua warga negara. Berdasarkan UU Nomor 17 Tahun 2023 mengenai kesehatan, negara memberikan jaminan hak setiap individu untuk mendapatkan kehidupan yang layak, sehat, dan sejahtera secara fisik maupun mental guna terwujudnya tujuan nasional untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan umum sesuai yang diamanatkan dalam UUD 1945. Kesehatan merupakan kondisi baik secara mental, fisik, spiritual dan sosial yang dapat membuat masyarakat produktif baik secara sosial maupun ekonomi.

Rumah sakit

Berdasarkan UU Kesehatan No 17 Tahun 2023, definisi rumah sakit adalah sebagai fasilitas umum yang melaksanakan pelayanan kesehatan individu secara menyeluruh melalui kegiatan promosi, pencegahan, pengobatan, perawatan, dan/atau paliatif dengan menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap serta gawat darurat

Standar pelayanan di rumah sakit merupakan pedoman yang harus dipatuhi oleh organisasi rumah sakit, termasuk prosedur penjualan, standar pelayanan kesehatan, dan standar perawatan. Sebagai salah satu layanan kesehatan, rumah sakit merupakan komponen penting dari sumber daya kesehatan yang melaksanakan berbagai upaya kesehatan. Rumah sakit memiliki organisasi dan fungsi yang sangat kompleks. Beragam kelompok tenaga medis serta peralatan ilmiah kedokteran berinteraksi satu sama lain. Perkembangan teknologi alat kedokteran modern harus diimbangi oleh petugas kesehatan yang terkompetensi agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan tidak menimbulkan masalah baru di rumah sakit.

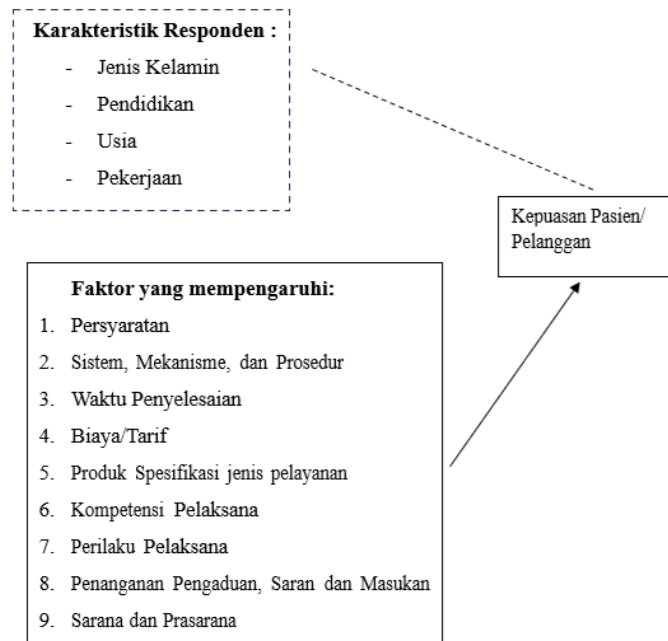
Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Permenpan RB Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah:

1. Persyaratan

- Ketentuan yang harus dipenuhi untuk mengajukan suatu bentuk layanan, baik yang bersifat teknis maupun administrative
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur
Merupakan prosedur layanan yang distandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk keluhan
 3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua tahapan pelayanan di setiap jenis layanan
 4. Biaya / Tarif
Biaya / Tarif merujuk pada biaya yang dibebankan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan dari rumah sakit yang besarnya ditentukan oleh rumah sakit.
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Merupakan hasil dari layanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Produk layanan ini adalah rincian jenis pelayanan
 6. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan dan kecakapan yang perlu dimiliki oleh pelaksana, mencakup keterampilan, pengetahuan, keahlian dan pengalaman pelaksana.
 7. Perilaku pelaksana
Perilaku Pelaksana merujuk pada sikap petugas pada saat memberikan pelayanan
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan, merupakan prosedur untuk melaksanakan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya
 9. Sarana dan prasarana
Sarana merupakan alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah semua pendukung utama dalam terlaksananya suatu proses. Sarana dipakai untuk objek yang bergerak sedangkan prasarana digunakan untuk objek yang tidak bergerak.

Kerangka Teori



Gambar 1 Kerangka Teori
Sumber: Permenpan RB No. 14 Th 2017

Desain Penelitian

Desain dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik kuantitatif dengan melakukan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian deskriptif analitik kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan terhadap layanan kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang. Data diamati dari populasi dan sampel pada waktu tertentu

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima layanan kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang tahun 2024 baik di dalam Gedung Klinik Graha Sehat RSMH maupun di luar Gedung Klinik Graha Sehat RSMH yaitu sebanyak 1687 orang. Berikut jumlah populasi penelitian ini:

Tabel 1 Jumlah Populasi Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Populasi (Populasi)
Pelayanan kesehatan Tradisional di Dalam Gedung Klinik Graha Sehat RSMH	979 Orang
Pelayanan kesehatan Tradisional di luar Gedung Klinik Graha Sehat RSMH	708 Orang
Jumlah	1687 Orang

Besar Sampel, Kriteria Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Besar Sampel

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Ket:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (1651)

e = margin of error (0.10)

Perhitungan:

$$n = \frac{1651}{1 + 1651 \cdot (0.10)^2}$$

$$n = \frac{1651}{1 + 1651 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1651}{17.51}$$

$$n = 94,28$$

Jumlah Sampel adalah sebanyak 95 Orang

Kriteria Pemilihan Sampel

Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian adalah mereka yang telah mendapatkan pelayanan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Teknik Sampling

Pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling cluster* adalah metode pengambilan sampel di mana populasi dibagi menjadi kelompok-kelompok (*cluster*), dan kemudian beberapa kelompok dipilih secara acak untuk dijadikan sampel. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili seluruh elemen populasi, termasuk keragaman yang ada dalam strata tersebut.

Manajemen Data

1. *Editing* data yaitu mengoreksi jawaban yang telah diberikan responden, apabila ada data yang salah atau kurang segera dilengkapi.
2. Pengkodean data merupakan proses mengubah beberapa variabel yang akan diteliti, bertujuan untuk memudahkan analisis data dan mempercepat proses entri data.
3. Data entri adalah proses memasukkan informasi ke dalam variabel lembar menggunakan komputer.
4. Pembersihan data ialah proses pembersihan untuk menghindari kesalahan yang dapat muncul, dalam hal ini nilai yang hilang (*missing value*) tidak termasuk dalam analisis dan data yang tidak relevan atau di luar rentang penelitian tidak diperhitungkan dalam analisis. (Hastono, 2020)

Analisis Data

1. Manajemen Data Univariat:

Manajemen data univariat melibatkan analisis dan pengelolaan satu variabel tunggal pada suatu waktu. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan karakteristik utama dari variabel tersebut.

Analisis univariat dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung dan menyajikan jumlah atau persentase dari kategori yang ada dalam variabel demografi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Misalnya persentase dari jenis kelamin responden.

Analisis univariat ini juga dapat digunakan untuk menggambarkan Tingkat kepuasan pasien, dengan menghitung nilai rata-rata kepuasan pasien berdasarkan skala Likert pada kuesioner.

2. Manajemen Data Bivariat:

Manajemen data bivariat melibatkan analisis hubungan antara dua variabel yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memahami apakah ada asosiasi atau korelasi antara kedua variabel tersebut.

Dalam penelitian ini manajemen data bivariat digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independent. Misalnya persyaratan, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif dan lain lain.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji *Chi-Square* untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan signifikan antara dua variabel kategori, seperti antara karakteristik demografi responden (jenis kelamin, usia) dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Manajemen Data Multivariat:

Manajemen data multivariat melibatkan analisis hubungan antara tiga atau lebih variabel secara simultan. Tujuannya adalah untuk memahami interaksi kompleks antar variabel dan memodelkan hubungan tersebut.

Dalam penelitian ini akan digunakan Teknik regresi berganda, yaitu teknik yang digunakan untuk mengukur pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Misalnya untuk menentukan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelayanan Kesehatan tradisional di RS Mohammad Hoesin Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

Rumah Sakit Mohamad Hoesin (RSMH) Palembang sebagai rumah sakit milik pemerintah memiliki sejarah panjang yang dimulai pada tahun 1957. Awalnya dikenal sebagai RS Soekarno, rumah sakit ini beroperasi dengan kapasitas 78 tempat tidur dan menjadi pusat pelayanan kesehatan yang penting di Kota Palembang. Seiring berjalannya waktu, RSMH tidak hanya berfokus pada pelayanan medis, tetapi juga berkembang sebagai institusi pendidikan kesehatan melalui kerja sama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya Palembang guna mendukung fungsi rumah sakit sebagai tempat Pendidikan, pelatihan serta penelitian di bidang Kesehatan dan kedokteran.

Pada tahun 1966, RSMH secara resmi ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan untuk Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. Perubahan status ini semakin diperkuat pada tahun 1972 ketika rumah sakit ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Pendidikan Tipe B, mengokohkan perannya dalam pengembangan tenaga medis di wilayah tersebut.

Klinik Graha Sehat

Klinik Graha Sehat berada di bawah Instalasi Graha Sehat milik RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang, didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Instalasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar dan tradisional, serta mengembangkan program kebugaran (*wellness program*).

Klinik Graha Sehat menawarkan berbagai layanan rawat jalan, antara lain:

1. Konsultasi dokter umum dan spesialis
2. Layanan kesehatan ibu dan anak
3. Pemeriksaan laboratorium sederhana

4. Tindakan akupunktur medik dan akupresur
5. Pijat bayi dan SPA
6. Edukasi kesehatan tradisional dan *homevisite*
7. Penyediaan herbal

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dasar, Instalasi Graha Sehat juga mendirikan Klinik Graha Sehat RSMH yang bekerja sama dengan BPJS. Klinik ini fokus pada pencegahan dan promosi kesehatan, bertujuan untuk mempromosikan gaya hidup sehat dan memberikan edukasi kepada masyarakat. Selain itu, Klinik Graha Sehat RSMH melaksanakan kegiatan kuratif dan rehabilitatif, sejalan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Graha Sehat RSMH pada tanggal 5–19 Juli 2025 dengan sampel sebanyak 95 orang. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada pasien secara *incidental*, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan kunjungan pasien yang dikelola melalui Sistem Informasi Elektronik. (aplikasi Khanza).

Desain penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien, serta analisis multivariat dengan regresi logistik untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi subjek penelitian dengan menghitung frekuensi dan persentase masing masing variable penelitian. Menurut Fijianto (2020) mengatakan bahwa analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran karakteristik responden.

1. Kepuasan Pasien

Distribusi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tingkat Kepuasan	n	%
Tidak Puas	28	29,5
Puas	67	70,5
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 67 orang (70,5%) dari total responden merasakan puas terhadap layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH dan sebanyak 28 orang (29,5%) dari total sampel merasa tidak puas dengan layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH.

2. Persyaratan

Distribusi responden berdasarkan variabel persyaratan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persyaratan Administrasi Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Persyaratan administrasi	n	%
Tidak Mudah	35	36,8
Mudah	60	63,2
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 60 orang (63,2%) dari total responden menyatakan dokumen administratif untuk mendapatkan layanan kesehatan tradisional sudah sesuai, sedangkan sebanyak 35 orang (36,8%) dari total sampel merasa dokumen administratif untuk mendapatkan layanan kesehatan tradisional tidak sesuai.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Distribusi responden berdasarkan variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Prosedur Layanan	n	%
Tidak Mudah	31	32,6
Mudah	64	67,4
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 64 orang (67,4%) dari total responden merasakan kemudahan alur layanan di Klinik Graha Sehat RSMH dari pendaftaran hingga selesai. Sedangkan sisanya sebanyak 31 orang (32,6%) dari total responden merasakan alur layanan tidak mudah.

4. Waktu Penyelesaian

Distribusi responden berdasarkan variabel waktu penyelesaian di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Waktu Penyelesaian Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Waktu Penyelesaian Pelayanan	n	%
Tidak Efisien	35	36,8
Efisien	60	63,2
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 60 orang (63,2%) dari total responden merasakan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH adalah efisien, sedangkan 35 orang (36,8%) dari total responden merasakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan tidak efisien.

5. Biaya/Tarif

Distribusi responden berdasarkan variabel biaya/tarif di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Biaya/Tarif Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Biaya Tarif	n	%
-------------	---	---

Mahal	45	47,4
Terjangkau	50	52,6
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 50 orang (52,6%) dari total responden merasakan transparansi dan kewajaran biaya layanan terjangkau, sedangkan 45 orang (47,4%) dari total responden merasakan biaya layanan mahal.

6. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Distribusi responden berdasarkan variabel Produk Spesifikasi Jenis Layanan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Produk Spesifikasi Jenis Layanan Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Produk Layanan	n	%
Tidak Sesuai	42	44,2
Sesuai	53	55,8
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 53 orang (55,8%) dari total responden merasakan sesuai dalam spesifikasi produk dan jenis layanan kesehatan tradisional yang diberikan di Klinik Graha Sehat RSMH, sedangkan 42 orang (44,2%) dari total responden merasakan spesifikasi produk dan jenis layanan kesehatan tradisional tidak sesuai.

7. Kompetensi Pelaksana

Distribusi responden berdasarkan variabel kompetensi pelaksana di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kompetensi Pelaksana Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Kompetensi Petugas	n	%
Tidak Kompeten	36	37,9
Kompeten	59	62,1
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 59 orang (62,1%) dari total responden merasakan bahwa pelaksana layanan kesehatan tradisional kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH, sedangkan 36 orang (37,9%) dari total responden merasakan pelaksana layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH tidak kompeten.

8. Perilaku Pelaksana

Distribusi responden berdasarkan variabel perilaku pelaksana di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Perilaku Pelaksana Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Sikap Petugas	n	%
Tidak Baik	22	23,2
Baik	73	76,8

Total	95	100
-------	----	-----

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 73 orang (76,8%) dari total responden merasakan bahwa perilaku pelaksana layanan kesehatan tradisional dalam memberikan pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH adalah baik, sedangkan 22 orang (23,2%) dari total responden merasakan perilaku pelaksana layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH tidak baik.

9. Penanganan Pengaduan

Distribusi responden berdasarkan variabel penanganan pengaduan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Penanganan Pengaduan Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Penanganan Pengaduan	n	%
Tidak Responsif	19	20
Responsif	76	80
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 76 orang (80%) dari total responden merasakan bahwa unit layanan responsif terhadap penanganan pengaduan dan keluhan pasien di Klinik Graha Sehat RSMH, sedangkan 19 orang (20%) dari total responden menyatakan bahwa unit layanan tidak responsif terhadap keluhan dan pengaduan pelanggan.

10. Sarana dan Prasarana

Distribusi responden berdasarkan variabel penanganan pengaduan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Sarana Prasarana	n	%
Tidak Memadai	14	14,7
Memadai	81	85,3
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa 81 orang (85,3%) dari total responden merasakan bahwa sarana dan prasarana layanan kesehatan tradisional memadai, sedangkan 14 orang (14,7%) dari total responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana layanan kesehatan tradisional tidak memadai.

11. Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Jenis kelamin	n	%
Laki laki	21	22,1
Perempuan	74	77,9
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah laki laki sebanyak 21 orang (22,1%) dan Perempuan sebanyak 74 orang (77,9%).

12. Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Pendidikan	n	%
Rendah	4	4,2
Tinggi	91	95,8
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pendidikan responden pada penelitian ini adalah rendah sebanyak 4 orang (4,2%) dan tinggi sebanyak 91 orang (95,8%).

13. Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Klinik Graha Sehat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	42	44,2
Bekerja	53	55,8
Total	95	100

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa responden yang tidak bekerja pada penelitian ini sebanyak 42 orang (44,2%) dan bekerja sebanyak 53 orang (55,8%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan untuk 2 (dua) macam variabel yang dianalisis yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan oleh peneliti.

1. Hubungan Antara Persyaratan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 14 Analisis Bivariat Persyaratan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional Klinik Graha Sehat RSMH

Persyaratan	Tidak Puas		Puas		Total		P Value	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Sesuai	15	42,9	20	57,1	35	100	0.037	2.712	1.093-6.726
Sesuai	13	21,7	47	78,3	60	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka P value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variable persyaratan dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 2.712 dengan interval kepercayaan 95%: 1.093-6.726, menunjukkan bahwa responden yang merasakan tidak sesuai dalam persyaratan administrasi memiliki resiko sebanyak 2,71 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai persyaratan sesuai.

2. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 15 Analisis Bivariat Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Prosedur Layanan	Tidak Puas		Puas		Total		P Value	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Mudah	14	45,2	17	54,8	31	100	0.030	2.941	1.169-7.401
Mudah	14	21,9	50	78,1	64	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka P value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variable Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 2.941 dengan interval kepercayaan 95%: 1.169-7.401, menunjukkan bahwa pasien yang merasakan tidak mudah dalam alur layanan dari pendaftaran hingga selesai memiliki resiko sebesar 2,94 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai sistem mekanisme dan prosedur mudah.

3. Hubungan Antara Waktu Penyelesaian dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 16 Analisis Bivariat Waktu Penyelesaian dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Waktu Pelayanan	Tidak Puas		Puas		Total		P Value	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Efisien	26	74,3	9	25,7	35	100	0.000	83.778	16.906-415.154
Efisien	2	3,3	58	96,7	60	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka P value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variable waktu penyelesaian dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 83.778 dengan interval kepercayaan 95%: 16.906-415.154, menunjukkan bahwa pasien yang merasakan tidak efisien dalam waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan hingga selesai memiliki resiko sebanyak 83,78 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai waktu penyelesaian efisien.

4. Hubungan Antara Biaya/Tarif dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 17 Analisis Bivariat Biaya/tarif dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Biaya/ Tarif	Tidak Puas		Puas		Total		P Value	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Mahal	24	53,3	21	46,7	45	100	0.000	13.143	4.048-42.671
Terjangkau	4	8,0	46	92,0	50	100			
Total	28	28,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P* value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel biaya/tarif dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 13.143 dengan interval kepercayaan 95%: 4.048-42.671, menunjukkan bahwa pasien yang merasa biaya/tarif layanan kesehatan tradisional mahal memiliki resiko sebanyak 13,14 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai biaya pelayanan terjangkau.

5. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 18 Analisis Bivariat Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Produk Layanan	Tidak Puas		Puas		Total		P Value	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Sesuai	28	66,7	14	33,3	42	100	0.000	0.333	0.217-0.511
Sesuai	0	0	53	100	53	100			
Total	28	28,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P* value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel produk spesifikasi jenis layanan dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 0,33 dengan interval kepercayaan 95%: 0.217-0.511, menunjukkan bahwa pasien yang merasa tidak sesuai produk spesifikasi layanan memiliki resiko sebesar 0,3 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai produk spesifikasi jenis layanan sesuai.

6. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 19 Analisis Bivariat Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Kompetensi Petugas	Tidak Puas	Puas	Total	P Value	OR	CI
--------------------	------------	------	-------	---------	----	----

	n	%	n	%	n	%	95%		
Tidak Kompeten	26	72,2	10	27,8	36	100	0.000	74.100	15.149-362.445
Kompeten	2	3,4	57	96,6	59	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P* value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kompetensi pelaksana dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 74.100 dengan interval kepercayaan 95%: 15.149-362.445, menunjukkan bahwa pasien yang merasa petugas pelaksana layanan tidak kompeten memiliki resiko sebanyak 74 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai petugas pelaksana layanan kompeten.

7. Hubungan Antara Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 20 Analisis Bivariat Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Peilaku Petugas	Tidak Puas		Puas		Total		<i>P Value</i>	OR	CI 95%
	N	%	n	%	n	%			
Tidak Baik	16	72,7	6	27,3	22	100	0.000	13.556	4.405-41.713
Baik	12	16,4	51	83,6	73	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P* value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel perilaku pelaksana dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 13.556 dengan interval kepercayaan 95%: 4.405-41.713, menunjukkan bahwa responden yang merasa perilaku pelaksana layanan tidak baik memiliki resiko sebanyak 13,56 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menilai perilaku pelaksana layanan baik

8. ubungan Antara Penanganan Pengaduan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 20 nalisis Bivariat Penanganan Pengaduan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Penanganan Pengadua	Tidak Puas		Puas		Total		<i>P Value</i>	OR	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Responsif	19	100	0	0	19	100	0.000	8.444	4.573-15.595
Responsif	9	11,8	67	88,2	76	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P* value adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel penanganan pengaduan dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (OR) = 8.444 dengan interval kepercayaan 95%: 4.573-15.595, menunjukkan bahwa responden yang merasa unit layanan tidak responsif dalam menanggapi keluhan layanan memiliki resiko sebanyak 8 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang

menilai unit layanan responsive terhadap keluhan.

9. Hubungan Antara Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Tabel 20 Analisis Bivariat Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Sarana dan Prasarana	Tidak Puas		Puas		Total		<i>P Value</i>	<i>OR</i>	CI 95%
	n	%	n	%	n	%			
Tidak Memadai	9	64,3	5	35,7	14	100	0.005	5.874	1.755-19.658
Memadai	19	23,5	62	76,5	81	100			
Total	28	29,5	67	70,5	95	100			

Berdasarkan tabel di atas, angka *P value* adalah di bawah 0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variable sarana prasarana dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Nilai Odds Ratio (*OR*) = 5.874 dengan interval kepercayaan 95%: 1.755-19.658, menunjukkan bahwa responden yang merasa sarana prasarana tidak memadai memiliki resiko sebesar 5 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menilai sarana prasarana memadai

Analisis Multivariat

Analisis multivariat adalah analisis yang memiliki dua variabel atau lebih yang dianalisis. Analisis multivariat dapat menghitung besarnya risiko yang menunjukkan kecenderungan variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependennya. (Razali, G., dkk., 2023).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi logistik berganda dengan metode *backward likelihood ratio* (LR), yang merupakan pendekatan yang memungkinkan pemilihan variabel berdasarkan signifikansi statistik (*p-value*) untuk membangun model akhir yang paling dominan.

Dalam analisis multivariat ini menggunakan hasil analisis bivariat. Data bivariat dengan *P Value* < 0,25 dimasukkan dalam model multivariat dan dianalisis dengan regresi logistik dengan menghasilkan *P Value* masing masing. Data dengan *p* > 0,05 dikeluarkan dari model hingga hanya menyisakan data dengan *p* < 0,05. Selanjutnya akan tampak nilai Exp(B) yang menunjukkan makin besar nilainya maka makin besar pengaruh variable tersebut. Berikut hasil rangkuman analisis bivariat:

Model Hasil Akhir Multivariat

Metode Analisis ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh secara bersamaan dari variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Untuk analisis ini, digunakan metode *backward LR* dari uji regresi logistik. Semua variabel bebas dengan nilai *p* < 0,25 pada analisis bivariat dan memiliki hubungan dengan variabel terikat dapat dijadikan kandidat dan masuk dalam permodelan pada analisis multivariat uji regresi logistik, yaitu sebanyak 9 variabel bebas.

Tabel 21 Rangkuman Hasil Analisis Bivariat

Variabel Bebas	Variabel Terikat	P-Value	Keterangan
Persyaratan		0,051	Masuk dalam permodelan
Prosedur		0,036	Masuk dalam permodelan
Waktu Layanan		0,000	Masuk dalam permodelan
Biaya		0,000	Masuk dalam permodelan

Produk	Kepuasan	0,000	Masuk dalam permodelan
Kompetensi		0,000	Masuk dalam permodelan
Prilaku		0,000	Masuk dalam Permodelan
Penanganan Pengaduan		0,000	Tidak Masuk dalam permodelan
Sarana Prasarana		0,04	Masuk permodelan

Pada langkah pertama, seluruh variabel independen dimasukkan ke dalam model. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada satu pun variabel yang signifikan secara statistik ($p > 0,05$). Meskipun beberapa variabel memiliki nilai odds ratio ($\text{Exp}(B)$) yang sangat tinggi seperti penanganan pengaduan dan waktu layanan, hal ini tidak diikuti dengan nilai signifikansi yang memadai. Setelah variabel perilaku dikeluarkan karena nilai $p = 0,996$ dan $\text{Exp}(B) = 0$, hasil Step 2 juga masih menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang signifikan. Nilai p dari seluruh variabel tetap di atas 0,05.

Pada Step 3, variabel prosedur dikeluarkan karena tidak signifikan di dua tahap sebelumnya. Hasilnya belum menunjukkan adanya perbaikan signifikan secara statistik, meskipun variabel seperti kompetensi dan biaya/tarif memiliki nilai odds ratio yang tinggi. Model kembali disederhanakan dengan mengeluarkan variabel persyaratan dan produk. Hasil Step 4 juga belum menunjukkan variabel yang signifikan secara statistik. Nilai p masih $> 0,05$ meski terdapat peningkatan pada variabel kompetensi ($p = 0,085$). Pada Step 5, variabel produk dikeluarkan. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kompetensi mulai signifikan secara statistik ($p = 0,032$). Artinya, kompetensi petugas kemungkinan merupakan faktor yang mempengaruhi secara nyata dalam model ini. Variabel lainnya masih belum signifikan.

Hasil Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	P Value	OR
Kompetensi	3.315	0,032	27.534
Constanta	-107.368		

Nagelker R square 0.967

Model Regresi Logistik

$Z = -107.368 - 3.315 (\text{Kompetensi})$

$Z = -107.368 - 3.315 (1) = -110,683$

Probabilitas Kompetensi $= \frac{1}{1 + e^{-z}}$

$= 298,8$

$\longrightarrow 29.8 \%$

Variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan adalah kompetensi. Jika fasilitas kesehatan memiliki kompetensi yang sesuai, maka ada peluang 29,8% untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Nilai Nagelkerke R-squared sebesar 0,96 menunjukkan bahwa 96,7% variasi dalam kepuasan dapat dijelaskan oleh kompetensi, sementara 3,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 67 responden (70,5%) merasakan puas atas pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Menurut Hartono (dalam Akbar dkk, 2021) kepuasan pasien merupakan perasaan senang dan puas pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan. Sedangkan menurut (Budiman & Mulyanti, 2023) kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Salah satu indikator kepuasan pasien ialah pasien akan terus berkunjung ke fasilitas kesehatan tersebut dan angka kunjungannya akan terus meningkat, sedangkan dampak ketidakpuasan pasien adalah pasien akan berhenti dan pindah ke pelayanan kesehatan lain, tidak hanya berpindah tetapi juga akan menyebarkan pengalaman buruknya setelah berobat di rumah sakit tersebut. Hal ini justru akan menurunkan jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut (Amalina et al., 2021).

Meskipun hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan cukup baik namun masih terdapat 29 orang (29,5%) dari total responden yang menyatakan tidak puas atas pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Ketidakpuasan terutama pada variabel biaya tarif, kesesuaian produk dengan jenis layanan dan waktu tunggu layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Cheristina, & Santi. (2022) yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan pasien serta penelitian Nurahma, N., dkk. (2023) yang menyatakan Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Antara Persyaratan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kesesuaian dokumen administratif yang diperlukan pasien untuk memperoleh layanan terhadap kepuasan pasien. Terdapat 30 orang pasien (36%) yang merasakan dokumen administratif tidak sesuai dalam memenuhi persyaratan administrasi, sedangkan 65 orang responden lainnya merasakan kemudahan dalam administrasi layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Lathifah (2018) yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien serta hasil penelitian Samsudin (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Cahya Daksa Wiguna (2012) menyatakan bahwa bila pasien merasa nyaman dengan pelayanan administrasi di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Sedangkan menurut Pohan (2007), kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama. Dan berdasarkan penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa kesesuaian dokumen administratif akan mempermudah dan melancarkan proses layanan pengobatan dan terapi.

Hubungan Antara Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan Kepuasan Pasien

Hasil Analisa nilai *P Value* sebesar 0,030 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variable Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan kepuasan pasien

layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Hasil menunjukkan bahwa 64 responden (67,4%) merasa puas terhadap sistem mekanisme dan prosedur layanan, namun terdapat 31 orang (32,6%) dari total responden merasa tidak puas dengan sistem dan mekanisme dan prosedur layanan di Klinik Graha Sehat RSMH. Hasil penelitian ini seiring dengan Miranda (2019) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota yang menyatakan bahwa ada hubungan antara sistem, mekanisme dan prosedur dengan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan Penelitian Wijaya (2017) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan Tingkat kepuasan dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas Lubuk Buaya, ditemukan pada hasil penelitian bahwa pasien merasa tidakpuas dengan pelayanan Kesehatan dikarenakan daya tanggap petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan.

Menurut Kartasintapura et al., (2015) Sistem dan prosedur pelayanan dirancang untuk mengetahui bagaimana proses atau cara penerimaan serta pemberian pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada pasien dari mulai pasien masuk sampai meninggalkan fasilitas kesehatan. Sistem, mekanisme dan prosedur yang mudah dan jelas akan memberikan kenyamanan bagi pasien dalam menjalankan pengobatan di fasilitas kesehatan. Sedangkan menurut asumsi peneliti, alur yang baik serta kepatuhan petugas dalam menjalankan SOP yang terstandar akan memudahkan semua sistem pelayanan sehingga membuat pelayanan menjadi teratur, terstandar dan berkualitas.

Hubungan Antara Waktu Penyelesaian Layanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil Analisa nilai *P Value* sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variable waktu penyelesaian layanan dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Hasil menunjukkan bahwa 60 responden (63,2%) merasa waktu penyelesaian layanan efisien, namun terdapat 35 orang (36,8%) dari total responden merasa waktu tunggu layanan di Klinik Graha Sehat RSMH tidak efisien. Hal ini disebabkan oleh jumlah terapis yang terbatas, selain itu jumlah ruangan yang tersedia juga terbatas. Hal ini membuat waktu tunggu pasien menjadi panjang dan tidak efisien sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Laeliah, N., & Subekti, H, 2022 yang menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Serta hasil penelitian Penelitian oleh Yeni Kristiani (2017) menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di IGD RS Panti Waluya. Waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan Tingkat kepuasan pasien.

Waktu penyelesaian pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Daan menurut WHO waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diidentifikasi sebagai salah satu pengukuran utama Kesehatan yang rsponsif (Sun et al., 2017).

Hubungan Antara Biaya Tarif dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 45 responden (47,4%) merasa biaya tarif layanan mahal, namun terdapat 50 orang (52,6%) dari total responden merasa biaya tarif layanan di Klinik Graha Sehat RSMH terjangkau. Hasil Analisa nilai *P Value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variable biaya tarif layanan dengan kepuasan pasien layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH. Pelayanan Kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH tidak di tanggung BPJS, sehingga semua pelayanan

berbayar. Beberapa tindakan layanan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH membutuhkan pengulangan terapi, misalnya akupunktur yang mendampingi pengobatan medis lainnya, namun karena berbayar, dapat mempengaruhi hasil terapi dan kepuasan pasien, terutama bagi pasien-pasien yang kurang mampu. Harapannya ke depan akan ada kebijakan terapi layanan kesehatan tradisional ini untuk dapat ditanggung oleh BPJS sehingga pasien nyaman dari sisi biaya dan terapi pengobatan menjadi lancar. Hal ini sejalan dengan penelitian Suharmiati, dkk (2020) yang juga menyarankan agar yankestrad dapat dicover oleh BPJS Kesehatan.

Menurut Kotler (2012) Biaya merupakan sejumlah nilai uang yang diberikan pada suatu produk/jasa, atau jumlah nilai uang yang ditukar oleh Pasien untuk manfaat-manfaat yang diterima karena telah memakai/menggunakan suatu produk/jasa tersebut. Menurut (Pohan et al., 2023), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah biaya. Menurut asumsi peneliti biaya yang terjangkau akan meningkatkan kepuasan pasien serta menarik pasien untuk terus melakukan pengobatan terapi serta berkunjung ke fasilitas kesehatan tersebut. Terlebih lagi, Klinik Graha Sehat juga menyediakan pelayanan kebugaran dan kecantikan yang banyak diminati oleh masyarakat.

Hubungan Antara Kesesuaian Produk Layanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 42 orang responden (44,2%) merasa layanan tidak sesuai dengan standar medis, namun terdapat 53 orang (55,8%) dari total responden merasa layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH telah sesuai dengan standar medis. Dalam alur layanan di Klinik Graha Sehat RSMH, setiap pasien akan di anamnese di ruang triase oleh dokter, pasien diperiksa kondisi medisnya secara umum, namun terkadang untuk layanan kesehatan tradisional seperti facial dan SPA, bagian ini terlewatkan sehingga berdampak pada kepuasan pasien. Ini terjadi terutama pada pasien-pasien luar gedung Klinik Graha Sehat RSMH, dimana pasien hanya diperiksa secara umum oleh terapis atau diperiksa oleh dokter melalui komunikasi online. Hal ini sesuai dengan Nursalam (2016), yang menyatakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Beti, dkk (2021) yang menganalisis kepuasan pasien pelayanan kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021 dengan hasil terdapat hubungan antara kesesuaian spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien. Serta penelitian yang dilakukan oleh Miranda (2019) yang menyatakan hasil uji statistik diperoleh nilai $p(\text{sig})=0,001$ lebih kecil dari 0,05, maka ada hubungan antara produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 36 orang responden (27,8%) merasa petugas pelaksana layanan tidak kompeten dalam melakukan layanan kesehatan tradisional, namun sebanyak 59 orang (62,2%) dari total responden merasa lpetugas pelaksana layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH kompeten. *Nilai P-Value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kedua variable tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rensi, N (2019) yang melakukan penelitian pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Lampung Tengah dengan hasil yang juga terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga

medis terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini didukung juga oleh penelitian Kartika (2018), hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien (p value=0,001).

Kompetensi menurut Deswarta (2017) adalah suatu kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Hal ini sejalan dengan Rensi, N (2019) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif. Tenaga medis yang kompeten mampu memenuhi harapan pasien, yang berdampak pada persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan Antara Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 22 orang responden (23,2%) merasa perilaku petugas pelaksana layanan tidak baik dalam melakukan layanan kesehatan tradisional, namun sebanyak 73 orang (76,8%) dari total responden merasa perilaku petugas pelaksana layanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH adalah baik. Nilai *P-Value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Meliala A.S (2018) dari hasil penelitian diperoleh bahwa di samping obat yang dapat menyembuhkan pasien sikap petugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu indikator penentu kepuasan pasien karena petugas yang langsung berhadapan dan komunikasi dengan pasien, jika petugas memiliki sikap yang santun dan sopan serta ramah maka pasien akan merasa senang dan puas. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Tangdilambi.N, dkk (2019) dari 25 responden (30,5%) memilih tidak puas dikarenakan petugas kesehatan yang kurang ramah, tidak tepat waktu ketika pasien ingin berkonsultasi terhadap kondisinya, sehingga pasien lama menunggu. Rahmad Gurusinga (2012), dalam penelitiannya juga menemukan adanya hubungan pelayanan dan sikap petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik RS Grandmed Lubuk pakam dengan nilai P value lebih kecil dari 0,05.

Petugas kesehatan merupakan orang yang paling penting didalam memberikan pelayanan kesehatan, tanpa perantara petugas kesehatan maka proses pengobatan tidak dapat berjalan dengan baik (Sinaga.P. J, dkk, 2021).

Hubungan Antara Penanganan Pengaduan dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 19 orang responden (20%) merasa responsifitas unit layanan dalam menangani keluhan atau masukan pasien terhadap layanan kesehatan tradisional tidak responsif, namun sebanyak 76 orang (80%) dari total responden merasa unit layanan responsive dalam menaangani keluhan dan pengadu. Nilai *P-Value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Larasati, T (2023) yang menyatakan hasil dari uji hipotesis nilai signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien adalah 0,002 lebih kecil dari nilai α (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien. Penelitian lain menunjukkan hasil yang sama juga dilakukan oleh Kurniawan et al. (2022) dengan hasil bahwa Penanganan keluhan signifikan dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang berarti penanganan keluhan yang baik, cepat dan responsif akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Respon atau daya tanggap merupakan kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera (Nursalam, 2015). Sedangkan Jika komplain tidak ditangani dengan baik maka dapat menurunkan angka kepuasan pelanggan dan berdampak pada reputasi rumah sakit. Akibatnya, terjadi penurunan jumlah pasien dan pendapatan bagi rumah sakit. Apabila kondisi ini terjadi dalam jangka panjang, maka berpotensi mengancam keberlanjutan operasional rumah sakit (Sissigi and Darmastuti, 2023).

Hubungan Antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa 14 orang responden (14,7%) merasa ketersediaan fasilitas pendukung layanan tidak memadai, namun sebanyak 81 orang (85,3%) dari total responden merasa fasilitas pendukung layanan memadai. Nilai *P-Value* sebesar 0,005 menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Menurut Arifin, dkk, (2019) salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Ruangan yang bersih dan nyaman, parkir luas, kondisi sirkulasi udara dan cahaya yang baik serta fasilitas alat kesehatan yang digunakan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu ruangan yang nyaman dan privat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam melakukan layanan kesehatan tradisional.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Agustin dkk (2018) yang menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Yudha. (2016) bahwa fasilitas sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat adalah analisis yang memiliki dua variabel atau lebih yang dianalisis. Analisis multivariat dapat menghitung besarnya risiko yang menunjukkan kecenderungan variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependennya. Secara umum, analisis multivariat ini terbagi menjadi 2 jenis yaitu analisis faktorial dan analisis determinan. Analisis determinan merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui variabel independen mana yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang diangkat dalam masalah penelitian (Heryana, 2020).

Analisis regresi logistik dilakukan untuk memahami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah backward LR, yang memungkinkan kita untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang paling signifikan dalam model.

Dalam analisis bivariat, terdapat sembilan variabel bebas yang memenuhi kriteria dengan nilai $p < 0,25$, yang menunjukkan hubungan signifikan dengan variabel terikat.

Pada analisis multivariat, hasil menunjukkan bahwa sebagian besar variabel tidak signifikan pada setiap langkah model. Hanya variabel kompetensi yang menunjukkan signifikansi pada langkah terakhir dengan *p-value* sebesar 0,032 dan odds ratio (OR) sebesar 27,534. Ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam kompetensi memiliki pengaruh yang kuat terhadap probabilitas variabel dependen.

Model akhir dengan Nagelkerke R^2 sebesar 0,967 menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 96,7% variasi dari variabel dependen. Ini adalah indikasi bahwa model

yang dibangun sangat baik dalam memprediksi hasil berdasarkan variabel-variabel independen yang ada.

Berdasarkan hasil analisis, kompetensi adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap hasil, sementara variabel lain tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan, terutama dalam meningkatkan kompetensi agar dapat memberikan hasil yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian tentang kepuasan pasien pelayanan Kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

2. Ada hubungan yang signifikan antara persyaratan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,037)
3. Ada hubungan yang signifikan antara sistem, mekanisme dan prosedur dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,030)
4. Ada hubungan yang signifikan antara waktu penyelesaian dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
5. Ada hubungan yang signifikan antara biaya/tarif dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
6. Ada hubungan yang signifikan antara produk spesifikasi jenis layanan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
7. Ada hubungan yang signifikan antara kompetensi pelaksana dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
8. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku pelaksana dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
9. Ada hubungan yang signifikan antara penanganan pengaduan dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
10. Ada hubungan yang signifikan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang tahun 2025. (p-Value = 0,000)
11. Variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien pelayanan Kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH Palembang pada penelitian ini adalah kompetensi pelaksana dengan nilai *p-Value* sebesar 0,032

Saran

1. Untuk Klinik Graha Sehat RSMH
 - a. Melakukan evaluasi biaya/tarif layanan agar lebih terjangkau bagi pasien

- b. Merancang program-program promo atau diskon yang menarik bagi pasien
 - c. Melakukan evaluasi kualitas pelayanan, meliputi:
 - SDM: melakukan pengaturan penjadwalan terhadap petugas pelaksana dan membuat pengaturan list/janji dengan pasien yang akan melakukan terapi di Klinik Graha Sehat RSMH, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk pelaksanaan tindakan/terapi.
 - Fasilitas: melakukan evaluasi jumlah dan kondisi sarana prasarana layanan secara berkala, jika ada alat/sarana yang tidak memadai segera lakukan perbaikan demi kenyamanan dan kelancaran pelayanan pasien
 - Peningkatan kompetensi petugas pelaksana secara berkala, misalnya dengan mengikuti berbagai workshop dan pelatihan terkait dengan pelayanan, termasuk meng-update ilmu layanan serta peningkatan kualitas diri dengan public speaking
 - Melakukan evaluasi terhadap SOP pelayanan dan me-resosialisasi SOP tersebut.
2. Untuk Stik Bina Husada
Melakukan integrasi materi tentang kepuasan ke dalam kurikulum pendidikan sebagai persiapan bagi mahasiswa kesehatan nantinya dalam memberi dan melakukan pelayanan kepada pasien.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - a. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan sampel yang lebih besar dan variabel tambahan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien.
 - b. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan beragam metode, misalnya wawancara mendalam atau fokus grup, untuk menggali lebih dalam tentang persepsi dan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan Kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afriadi Yudha & Sonang Sitohang (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 6
- [2] Akbar, D. O., Handayani, G. D., & Putri, A. N. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2019*. Jurnal Ilmiah Ibnu Sina, 5(1), 108–116. <https://doi.org/10.36387/JIIS.V5I1.396>
- [3] Alharbi, A. A., et al. (2020). *Patient Satisfaction and Its Relationship with Quality of Care in Hospitals: A Systematic Review*. Journal of Healthcare Management, 65(3), 183-196.
- [4] Amalina, N. R., Vionalita, G., M, E. P., Veronika, E., Masyarakat, P. K., & Kesehatan, F. I. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021*. 4(02).
- [5] rifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana, A. P., & Hardianor, H. (2019). *Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung*. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), 40–45.
- [6] Budiman, R. F., & Mulyanti, D. (2023). *Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dalam Perspektif Tinjauan Teoritis*. DIAGNOSA:

- Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan, 1(2), 65–73.
<https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.180>
- [7] Deswarta. 2017. *Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Sultan Syarif Kasim Riau*. Jurnal Valuta, Vol. 3 h. 19-39.
- [8] Djafar, T. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat Diruang UGD Puskesmas Pontap Kota Palopo*. Jurnal Kesehatan Luwu Raya, 02.
- [9] Gurusinga, R. (2022). *Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 4(2), 85–90.
- [10] Harrison, J. D., et al. (2017). *The Role of Patients in Health Care Decision Making: A Review of the Literature*. *Patient Education and Counseling*, 100(5), 883-890.
- [11] Hastono, Sutanto Priyo. 2020. *Analisis Data pada Bidang Kesehatan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- [12] Heryana, A. (2020). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. In Universitas Esa Unggul.
- [13] Karsintapura, N. A., Z, Z. A., & Endang, N. P. (2015). *Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 22(1).
- [14] Kartika, I. R. (2018). *Kompetensi Perawat dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan*. *NERS Jurnal Keperawatan*, 14(1), 46-54.
- [15] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Survei Kepuasan Pasien di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [16] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Survei Kepuasan Pasien di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [17] Kementerian Kesehatan RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2017 tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [18] Kementerian Kesehatan RI. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- [19] Khan, M. A., et al. (2021). *Understanding Patient Satisfaction: A Review of the Literature*. *Journal of Patient Experience*, 8, 1-10.
- [20] Kotler, & Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- [21] Kotler, P. dan K.L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta. Erlangga.
- [22] Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- [23] umar, S., et al. (2021). *Patient Engagement in Health Care: A Review of the Literature*. *Journal of Patient Experience*, 8, 1-10.
- [24] Laeliyah, N., & Subekti, H. (2022). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Jurnal Kesehatan Vokasional, 1(2). Retrieved from <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- [25] Larasati, T., dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi oleh Kepuasan Pasien pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi*. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1856-1867.

- <https://doi.org/10.12345/jser.v5i2.1234>
- [26] Latifah. 2018. *Hubungan Pelayanan Administrasi dan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gandus Palembang Tahun 2018*. Skripsi S1-Keperawatan, STIK Siti Khadijah Palembang.
- [27] McCoy, L., et al. (2016). *Defining the Patient: A Review of the Literature*. *Journal of Health Services Research & Policy*, 21(3), 145-150.
- [28] Meliala, A, S. (2018). *Analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati Medan*. *Jurnal Rekam Medik* Vol 1. No 1. e ISSN 2614-6398.
- [29] Miranda, C. A. 2019. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota*. *Jurnal Rekam Medik*, 2(2), 142-151.
- [30] Nurahma, N., dkk. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka*. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(4), 134-146. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>
- [31] Payne, A., & Frow, P. (2017). *Creating Superior Customer Value*. *Journal of Service Management*, 28(2), 200-218.
- [32] Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku EGC.
- [33] Pohan, S., Urrahmah, S., & Ginting, T. S. (2023). *Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara*. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(3), 714-721. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v3i3.1245>
- [34] Priyoto, 2014, *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- [35] Razali, G., dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. CV. Media Sains Indonesia.
- [36] Rensi, N. (2019). *Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah*. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141-152.
- [37] Sasongko, S.R., 2021. *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)*. *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), pp.104-114.
- [38] Sissigi, D. and Darmastuti, R. (2023) “Strategi Penanganan Komplain Humas Marketing RS Panti Rahayu Purwodadi Melalui Edukasi dengan Pendekatan Budaya Jawa,” *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 8(3), pp. 458-468. Available <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i3.60>. at:
- [39] Oumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A., 2021. *Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru*. *JIKSH: Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp.543-551.
- [40] Suharmiati, Handayani, L. H., & Khaqiqi, Z. (2020). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi di Rumah Sakit Pemerintah (Studi di 5 Provinsi Indonesia)*. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(2), 126-134. <https://doi.org/10.22435/hsr.v23i2.2361>
- [41] Tangdilambi, N., Badwi, A & Alim. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makasar*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*

- Yayasan RS.Dr. Soetomo Vol.5 No.2.
- [42] Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta
- [43] Wiguna, Cahya Daksa.2012. *analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas tenaga medis dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsia ummu hani purbalingga*. Skripsi Tidak dipublikasikan. Undip
- [44] World Health Organization (WHO). (2021). *Laporan Kualitas Layanan Kesehatan*. Geneva: World Health Organization.
- [45] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.