

INFORMASI ARTIKEL

Received: November, 06, 2021

Revised: January, 04, 2022

Available online: February, 16, 2022

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik>

## Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati

Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: [aryawati1965@yahoo.com](mailto:aryawati1965@yahoo.com)

### Abstract

**Background:** In the next few decades, the number of elderly people in Indonesia will be more, this impacts the dependence of the elderly on the help of others and long-term care. The hospital as a health service provider is one of the health facilities most visited by the elderly, so evaluation is needed as an effort to improve the facilities provided, one of which is by measuring the level of satisfaction in the elderly.

**Purpose:** To identify the level of satisfaction of the elderly at the Pertamina Bintang Amin Hospital Polyclinic Lampung

**Method:** An observational analytic method with a cross-sectional approach. The subjects of this study were outpatients aged 60 years as many as 250 respondents. The sampling technique used was accidental sampling. The research instrument is a questionnaire. The data analysis technique used the chi-square test and multiple logistic regression.

**Results:** Shows that there is a partial relationship between the type of work ( $p$  value = 0.007), education ( $p$  value = 0.001), timeliness of service ( $p$ -value = 0.000), service accuracy ( $p$ -value = 0.000), friendliness of the staff ( $p$ -value = 0.000) value = 0.000), the speed of the registration counter clerk ( $p$ -value = 0.001), and the comfort of the waiting room ( $p$ -value = 0.000) with elderly patient satisfaction, but there is no relationship between gender ( $p$ -value = 0.809), age ( $p$ -value = 0.363), method of payment ( $p$ -value = 0.793), and availability of toilets ( $p$ -value = 0.207), as well as the speed variable at the registration counter were the most dominantly influencing elderly patient satisfaction with  $p$ -value = 0.000; OR = 11.08 ; 95% CI: 4.47 – 27.45.

**Keywords:** Polyclinic; Satisfaction Level; Elderly

**Pendahuluan:** Beberapa dekade kedepan usia lansia di Indonesia jumlahnya akan lebih banyak, hal ini berdampak pada ketergantungan lansia akan bantuan orang lain dan perawatan jangka panjang. Adapun Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang paling banyak dikunjungi oleh lansia, sehingga diperlukan evaluasi sebagai upaya perbaikan terhadap fasilitas yang diberikan, yang salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pada pasien lansia.

**Tujuan:** Mengetahui tingkat kepuasan lansia di Poliklinik RS Pertamina Bintang Amin Lampung

**Metode:** Penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berusia  $\geq 60$  tahun sebanyak 250 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Teknik analisa data menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik berganda.

**Hasil:** Menunjukkan bahwa ada hubungan secara parsial antara jenis pekerjaan ( $p$  value = 0,007), pendidikan ( $p$  value = 0,001), ketepatan waktu pelayanan ( $p$ -value = 0,000), akurasi pelayanan ( $p$ -value = 0,000), keramahan petugas ( $p$ -value = 0,000), kecepatan petugas loket pendaftaran ( $p$ -value = 0,001), dan kenyamanan ruang tunggu ( $p$ -value = 0,000) dengan kepuasan pasien lansia, tetapi tidak ada hubungan antara jenis kelamin ( $p$ -

Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

value = 0,809), usia ( $p$ -value = 0,363), cara bayar ( $p$ -value = 0,793), dan ketersediaan toilet ( $p$ -value = 0,207), serta variabel kecepatan petugas loket pendaftaran merupakan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien lanjut usia dengan  $p$ -value = 0.000 ; OR = 11,08 ; 95% CI: 4,47 – 27,45.

**Kata Kunci: Poliklinik; Tingkat Kepuasan; Lanjut Usia**

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan terhadap jasa pelayanan kesehatan akan tercapai apabila apa yang diterima pasien melebihi harapannya (Handayani, 2016).

Populasi dunia saat ini berada pada era penduduk menua (*ageing population*) dengan jumlah penduduk yang berusia 60 tahun keatas melebihi 7% populasi. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, jumlah penduduk lanjut usia (lansia) semakin lama juga semakin meningkat dan berkontribusi cukup tinggi terhadap pertumbuhan penduduk secara keseluruhan.

Di Indonesia, persentase lansia juga semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2010 jumlah penduduk lansia dari 18 juta jiwa (7,59%) menjadi 25,9 juta jiwa (9,78%) pada tahun 2019, dan diperkirakan akan terus meningkat dimana pada tahun 2035 menjadi 48,2 juta jiwa (15,77%) (Badan Pusat Statistik, 2019). Meningkatnya jumlah lansia akan menimbulkan beberapa masalah kesehatan yang dialami oleh lansia tersebut. Salah satu permasalahan yang sangat mendasar pada lansia adalah masalah kesehatan akibat proses penuaan, hal ini ditunjukkan oleh masalah penyakit yang muncul pada lansia. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI (2018), penyakit terbanyak pada lansia untuk penyakit tidak menular antara lain hipertensi, masalah gigi, penyakit sendi, masalah mulut, diabetes mellitus, penyakit jantung dan stroke, dan penyakit menular antara lain ISPA, diare, dan pneumonia. Jumlah orang dengan demensia cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya kasus penyakit tidak menular. Kondisi tersebut akan berdampak pada kondisi

ketergantungan lansia akan bantuan orang lain atau perawatan jangka panjang.

Mengingat Indonesia memasuki era penduduk usia tua, maka pelayanan Rumah Sakit pun haruslah pelayanan yang memprioritaskan kebutuhan lansia, sehingga evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan sangat dibutuhkan. Evaluasi yang dapat dilakukan adalah dengan pengukuran tingkat kepuasan pasien lansia terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Purbasari & Purnamasari, 2018).

Di Provinsi Lampung belum terdaftar Rumah Sakit Rujukan yang memiliki pelayanan geriatri terpadu. Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin merupakan Rumah Sakit Tipe C dengan Akreditasi Paripurna di Bandar Lampung. Menurut data dari bagian Manajemen Bisnis Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan pada tahun 2019 yaitu 78,4% dan pada tahun 2020 yaitu 75% dengan standar pelayanan minimal untuk tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan yaitu  $\geq 90\%$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin belum mencapai standar pelayanan minimal.

## METODE

Analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, pendidikan, ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keramahan petugas, cara bayar, respon time perawat, kecepatan petugas loket pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan toilet. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien lansia yang diambil dari hasil pengisian kuisioner dan observasi dipandu oleh

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

## Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

peneliti. Penelitian ini sudah lulus kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Malahayati pada tahun 2021.

Populasinya adalah seluruh pasien rawat jalan yang berusia  $\geq 60$  tahun di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung pada tahun 2020 yaitu sebanyak 48.691 kunjungan dengan jumlah kunjungan lansia sebesar 8.926 kunjungan atau 18% dari total kunjungan. Sedangkan sampel diperoleh sebanyak 250 pasien dengan metode *accidental sampling* dan dengan menggunakan hitungan jumlah minimal sampel dengan rumus perbandingan dua proporsi Lwanga, S.K & Lameshow, S. alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data menggunakan uji *chi-*

*square* dan dilanjutkan dengan uji regresi logistik ganda.

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan: skor 5 jika jawaban sangat puas, skor 4 jika jawaban puas, skor 3 jika jawaban cukup puas, skor 2 jika jawaban kurang puas dan skor 1 jika jawaban tidak puas. Kriteria interpretasi menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan sebagai berikut: angka 0% - 20% = Tidak Puas, angka 21% - 40% = Kurang Puas, angka 41% - 60% = Cukup Puas, angka 61% - 80% = Puas, dan angka 81% - 100% = Sangat Puas.

## HASIL

Tabel 1. Data Demografi Responden dan Tingkat Kepuasan Lansia (N=250)

Variabel	Kepuasan Layanan		p	OR (95% CI)
	Puas (n=126)	Tidak Puas (n=124)		
<b>Usia (Mean<math>\pm</math>SD)(Rentang)(Tahun)</b>	(70.84 $\pm$ 60.34)(60-85)	(73.27 $\pm$ 71.02)(60-85)		
<b>Jenis Kelamin (n/%)</b>				
Laki-laki	55/49.1	57/50.9	0,809	-
Perempuan	71/51.4	67/48.6		
<b>Jenis Pekerjaan (n/%)</b>				
Tidak Bekerja	124/52.8	111/47.2	0,007	7,26 (1,60 – 32,88)
Bekerja	2/13.3	13/86.7		
<b>Pendidikan (n/%)</b>				
Tidak Sekolah	20/57.1	15/42.9	0,001	3,79 (1,70 – 8,42)
Dasar (SD-SMP)	49/54.4	41/45.6		
Menengah (SMA)	48/54.5	40/45.5		
Tinggi (D3, S1, S2)	9/24.3	28/75.7		
<b>Ketepatan Waktu Pelayanan (n/%)</b>				
Baik	103/75.2	34/24.8	0,000	11,85 (6,60 – 21,59)
Buruk	23/20.4	90/79.6		
<b>Akurasi Pelayanan (n/%)</b>				
Baik	95/67.9	45/32.1	0,000	5,38 (3,11 – 9,29)
Buruk	31/28.2	79/71.8		

Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

<b>Keramahan Petugas (n/%)</b>				
Baik	116/57.7	85/42.3	0,000	5,32 (2,51 – 11,25)
Buruk	10/20.4	39/79.6		
<b>Cara Bayar (n/%)</b>				
BPJS	116/50.9	112/49.1	0,793	-
Umum	10/45.5	12/54.5		
<b>Respon Time Perawat (n/%)</b>				
Baik	110/50.5	108/49.5	1,000	-
Buruk	16/50.0	16/50.0		
<b>Kecepatan Petugas Loker Pendaftaran (n/%)</b>				
Baik	73/61.9	45/38.1	0,001	2,41 (1,45 – 4,02)
Buruk	53/40.2	79/59.8		
<b>Kenyamanan Ruang Tunggu (n/%)</b>				
Baik	87/60.8	56/39.2	0,000	2,70 (1,61 – 4,54)
Buruk	39/36.4	68/63.6		
<b>Kondisi Toilet (n/%)</b>				
Baik	70/54.7	58/45.3	0,207	-
Buruk	56/45.9	66/54.1		

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat hasil bahwa ada hubungan yang signifikan pada variabel jenis pekerjaan nilai  $p\text{-value} = 0,007$  dan  $OR = 7,26$  (1,60 – 32,88), pendidikan nilai  $p\text{-value} = 0,001$  dan  $OR = 3,79$  (1,70 – 8,42), akurasi pelayanan nilai  $p\text{-value} = 0,000$  dan  $OR = 5,38$  (3,11 – 9,29), keramahanan petugas nilai  $p\text{-value} = 0,000$  dan  $OR = 5,32$  (2,51 – 11,25), kecepatan petugas loket pendaftaran nilai  $p\text{-value} = 0,001$  dan  $OR = 2,41$  (1,45 – 4,02), kenyamanan ruang tunggu nilai  $p\text{-value} = 0,000$  dan  $OR = 2,70$  (1,61 – 4,54), dengan kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung.

Sedangkan pada variabel jenis kelamin nilai  $p\text{-value} = 0,809$ , usia nilai  $p\text{-value} = 0,363$ , cara bayar nilai  $p\text{-value} = 0,793$ , respon time perawat nilai  $p\text{-value} = 1,000$ , dan ketersediaan toilet nilai  $p\text{-value} = 0,207$  menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung.

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

**Tabel 2. Selisih Harapan dan Kenyataan Kepuasan**

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Selisih
Tangible	6.664	5.276	26,30%
Reliability	6.190	4.926	25,65%
Responsiveness	6.216	5.108	21,69%
Assurance	6.239	5.357	16,46%
Emphaty	6.185	5.075	21,87%

Berdasarkan tabel 1 dan 2 diatas didapatkan hasil uji univariat bahwa pasien yang memiliki kepuasan kategori puas lebih banyak (50,4%), dibandingkan pasien yang tidak puas (68,0%) dan dimensi tangible yang paling sedikit memiliki kepuasan baik sebanyak 43,6%. Pada selisih tingkat harapan dan kenyataan, dimensi tangible memiliki selisih paling besar sebanyak 26,30%, sedangkan yang paling sedikit adalah dimensi assurance sebanyak 16,46%.

Pada variabel jenis kelamin, lebih banyak pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 55,2% dibandingkan pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44,8%. Pada variabel pekerjaan, lebih banyak pasien dengan kategori tidak bekerja sebanyak 94,0%, sementara pasien kategori bekerja sebanyak 6,0%. Pada variabel pendidikan, lebih banyak pasien dengan kategori pendidikan dasar sebanyak 36%, sementara pasien kategori tidak sekolah 14%, pendidikan menengah 35,2% dan tingkat tinggi sebanyak 14,8%. Pada variabel status pasien, lebih banyak pasien dengan status pasien kontrol sebanyak 68,0%, sementara pasien dengan status pasien baru sebanyak 32,0%. Pada variabel poliklinik tujuan, paling banyak pasien datang ke Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam sebanyak 54,8%, sementara paling sedikit pasien yang datang ke Poliklinik Spesialis Bedah sebanyak 4,0%.

Pada variabel akurasi pelayanan, pasien yang menjawab akurasi pelayanan di poliklinik RSPBA baik sebanyak 56,0%, sedangkan pasien yang menjawab akurasi pelayanan di poliklinik RSPBA tidak baik sebanyak 44,0%. Pada variabel keramahan petugas, pasien yang menjawab keramahan petugas di poliklinik RSPBA sebanyak baik,4%, sedangkan pasien yang menjawab keramahan petugas di poliklinik RSPBA tidak baik sebanyak 19,6%. Pada variabel cara bayar, pasien yang datang ke poliklinik RSPBA lebih banyak pasien yang menggunakan pembayaran BPJS sebanyak 91,2%, sementara pasien yang menggunakan pembayaran umum sebanyak 8,8%. Pada variabel respon time perawat, pasien yang menjawab respon time perawat di poliklinik RSPBA baik sebanyak 87,2%, sedangkan pasien yang menjawab respon time perawat di poliklinik RSPBA tidak baik sebanyak 12,8%. Pada variabel kecepatan petugas loket pendaftaran, pasien yang menjawab kecepatan petugas loket pendaftaran di poliklinik RSPBA baik sebanyak 47,2%, sedangkan pasien yang menjawab kecepatan petugas loket pendaftaran di poliklinik RSPBA tidak baik sebanyak 52,8%. Pada variabel kenyamanan ruang tunggu, pasien yang menjawab kenyamanan ruang tunggu di poliklinik RSPBA baik sebanyak 57,2%, sedangkan pasien yang menjawab kenyamanan ruang tunggu di poliklinik RSPBA tidak baik sebanyak 42,8%. Pada variabel ketersediaan toilet, pasien yang menjawab ketersediaan toilet di poliklinik RSPBA baik sebanyak 51,2%, sedangkan pasien yang menjawab ketersediaan toilet di poliklinik RSPBA tidak sebanyak 48,8%.

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

Tabel 3. Analisis Multivariat

Variabel	p-value	OR (95%CI)
Pendidikan	0,087	2,71 (0,86 – 8,54)
Akurasi Pelayanan	0,012	3,74 (1,33 – 10,46)
Keramahan Petugas	0,001	6,56 (2,14 – 20,13)
Kecepatan Petugas Loker Pendaftaran	<b>0,000</b>	<b>11,08 (4,47 – 27,45)</b>
Kenyamanan Ruang Tunggu	0,006	3,51 (1,43 – 8,57)
Ketersediaan Toilet	0,002	3,41 (1,60 – 7,29)

Pada tabel 3 diatas terlihat bahwa variabel akurasi pelayanan, keramahan petugas, kecepatan petugas loket pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan toilet pada uji multivariat semuanya memperoleh  $p$ -value  $< 0,05$ , artinya keenam variabel tersebut secara bermakna bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien lansia. Sedangkan variabel pendidikan didapatkan hasil  $p$ -value  $> 0,05$ , artinya secara bersama tidak mempengaruhi kepuasan pasien lansia, namun setelah dikeluarkan ternyata variabel pendidikan merupakan variabel *confounding* sehingga tetap dimasukkan ke dalam pemodelan.

Pada uji analisis akhir diketahui bahwa variabel kecepatan petugas loket pendaftaran merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung, dapat dilihat dari nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 11,08 sehingga dapat dijelaskan bahwa kecepatan petugas loket pendaftaran yang baik mempunyai peluang mendapatkan kepuasan pasien lebih baik 11 kali dibandingkan kecepatan petugas loket pendaftaran yang tidak baik, setelah dikontrol variabel pendidikan.

## PEMBAHASAN

### Jenis Kelamin Responden

Menurut Mu'ah (Fauzi, & Febriyani, 2019), kepuasan pasien bersifat subjektif yaitu merupakan hasil dari reaksi afeksi atau penilaian perasaan seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif

dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu itu sendiri, seperti suku, bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendapatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Suryawati, dan Sriatmi (2014), menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Agung Semarang. Dikatakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya. Namun dalam segi kepuasan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan akan relatif sama.

Hasil berbeda didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho dan Herliana (2017), menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok. Perbedaan antara laki-laki dan perempuan terletak pada sifat-sifat sekunderitas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi-fungsi kejiwaan dan sifat perempuan yang

Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

lebih emosional dari laki-laki. Perempuan lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasan.

Pada penelitian ini responden yang lebih banyak memiliki tingkat kepuasan negatif atau tidak baik adalah pasien dengan jenis kelamin laki-laki. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mu'ah (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik dan latar belakang termasuk jenis kelamin pasien. Berdasarkan kondisi dilapangan yang peneliti dapatkan, hasil berbeda ini disebabkan karena variabel jenis kelamin pada pasien lansia juga dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti usia dan pendidikan pasien.

### Usia Responden

Menurut Hutabarat (2013), pemanfaatan pelayanan kesehatan terbanyak ada pada usia yang lebih tua dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usia yang lebih muda. Hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar dibandingkan usia tua. Usia muda umumnya lebih banyak mencari informasi yang akhirnya membuat mereka membandingkan pelayanan yang didapat di tempat satu dan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Suryawati, dan Sriatmi (2014), menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Agung Semarang. Dikatakan bahwa setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokan berobat di pelayanan kesehatan terkait.

Pada penelitian ini responden yang lebih banyak memiliki tingkat kepuasan negatif atau tidak baik adalah responden dengan kelompok usia lansia. Kondisi dilapangan yang peneliti dapatkan sesuai dengan teori, dimana responden

kelompok usia lansia lebih mampu mengutarakan harapan dan pendapatnya terhadap pelayanan yang mereka terima. Selain memiliki harapan untuk sembuh, kelompok usia lansia juga memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari segi pelayanan maupun fasilitas. Sedangkan pada kelompok usia lansia tua, sebagian dari mereka cenderung lebih menerima dan tidak banyak menuntut terhadap pelayanan yang mereka dapatkan namun sebagian lainnya mereka cenderung mengkritik terhadap pelayanan maupun fasilitas yang menurut mereka kurang nyaman.

Tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien lanjut usia di Poliklinik RSPBA ini dikarenakan tidak terlalu signifikannya persentase kepuasan pasien pada kelompok usia lansia tua maupun lansia. Sehingga jika dilihat kembali kelompok usia lansia tua maupun kelompok usia lansia, keduanya mampu memberikan kritik terhadap layanan yang tidak memenuhi harapan mereka.

### Pekerjaan Responden

Menurut Muhammad, dkk (2020), seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja, namun faktor tersebut tidak mutlak dikarenakan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019), menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Payangan, Gianyar, Bali. Seluruh pasien yang tidak bekerja menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pada penelitian ini responden yang lebih banyak memiliki tingkat kepuasan negatif atau tidak baik adalah responden dengan jenis pekerjaan kategori PPU. Berdasarkan kondisi dilapangan yang peneliti dapatkan, sebagian besar responden kategori PPU cenderung memiliki standar harapan tertentu untuk sebuah pelayanan dapat dikatakan baik, sehingga mereka dapat menjelaskan secara detail setiap aspek baik pelayanan maupun fasilitas yang menurut mereka masih belum mencapai harapannya. Sebaliknya, sebagian besar responden kategori PBPU

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

cenderung lebih menerima dan tidak banyak memberikan kritik terhadap pelayanan yang diterimanya.

### **Pendidikan Responen**

Menurut Antari (2019), seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika menurutnya memang kurang puas. Orang dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, sehingga asal sembuh saja sudah cukup. Hasil ini sesuai dengan teori dari Notoatmodjo (2014) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin, dkk (2019), menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. Diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,0001 dan nilai OR 9,211.

Pada penelitian ini responden yang lebih banyak memiliki tingkat kepuasan negatif atau tidak baik adalah responden dengan pendidikan kategori pendidikan lanjutan. Berdasarkan kondisi dilapangan yang peneliti dapatkan, sebagian besar responden kategori pendidikan lanjutan cenderung lebih kritis dalam menjawab setiap pertanyaan yang peneliti berikan. Mereka dapat menjelaskan dengan baik alasan mereka menjawab pelayanan yang mereka terima baik atau tidak baik dan sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, sebagian besar responden kategori pendidikan dasar cenderung lebih cepat puas dan mengatakan bahwa yang terpenting adalah mereka dilayani dan mereka bisa segera sembuh.

### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti dan Mahfudz (2018), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara ketepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dikatakan estimasi waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan menjadi patokan oleh pelanggan untuk mengetahui

bahwa pelayanan tersebut baik atau tidak. Hasil serupa juga didapatkan pada penelitian yang dilakukan Datuan (2018), menunjukkan bahwa ada pengaruh antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,048 dan OR sebesar 1,191.

Ketepatan waktu pelayanan merupakan ketepatan perjanjian pelayanan antara pasien dan rumah sakit, ketepatan waktu tunggu pelayanan, ketepatan jam buka pelayanan kesehatan, dan ketepatan waktu tunggu pemeriksaan kesehatan. Berdasarkan kondisi dilapangan yang peneliti dapatkan, responden yang menjawab ketepatan waktu pelayanan baik menyatakan puas terhadap pelayanan petugas rumah sakit yang tepat waktu dibagian administrasi, ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan, dan petugas tidak membuat pasien menunggu lama dalam menerima pelayanan kesehatan. karena pelayanan petugas yang tepat waktu dibagian administrasi membuat mereka tidak harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan.

### **Akurasi Pelayanan**

Menurut Gaspertz dalam Indahingwati (2019), salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan adalah akurasi pelayanan dimana hal ini berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, sedangkan menurut Sukendro (2012), salah satu ciri pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abdurahman, Junaidi, & Aminuyati, 2017), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara akurasi pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil serupa juga didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Mutiara, dkk (2018), menunjukkan bahwa ada hubungan akurasi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan *p-value* sebesar 0,027 dan OR sebesar 4,089.

Akurasi pelayanan merupakan kepercayaan terhadap jasa yang diberikan, tingkat ketepatan dan kesesuaian antara informasi dengan layanan yang dilaksanakan, dan tentang pemenuhan janji kepada pasien.

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>



### Keramahan Petugas

Menurut Sukendro (2012), salah satu ciri pelayanan yang baik yakni tersedianya karyawan yang ramah, sopan dan menarik disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Oleh karena itu diharapkan petugas dan rumah sakit dapat melayani pasien dengan keramahan dan sopan dikarenakan pasien yang sedang sakit terkadang mempunyai perasaan yang sensitif sehingga pasien akan merasa senang apabila dilayani dengan ramah dan sopan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulina, dkk (2019), menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor keramahan (perhatian) dengan kepuasan pasien di unit rawat inap UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan *p-value* sebesar 0,000 dan OR sebesar 5,429.

Keramahan petugas merupakan terciptanya hubungan baik antara petugas dan pasien serta petugas yang selalu mengutamakan kepentingan pasien. Suatu jasa pelayanan yang memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan, dalam hal ini mampu mengenal pasien dengan baik dan menjadi pendengar yang baik dalam menangani keluhan pasien.

### Pembayaran

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasiholan, dkk (2020), menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara cara bayar dengan kepuasan pasien yang berobat di pelayanan rawat jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta dengan *p-value* sebesar 0,745. Hasil serupa didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dan pasien BPJS.

Beberapa alasan yang membentuk kepuasan negatif dari responden yang menggunakan pembayaran umum antara lain harapan mereka yang cukup tinggi atas jumlah yang mereka keluarkan, mereka berharap mendapatkan pelayanan yang lebih baik jika mereka menggunakan pembayaran umum dibandingkan

menggunakan BPJS seperti pelayanan yang lebih cepat dan obat yang lebih baik. Namun secara garis besar tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Hal ini disebabkan adanya banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti karakteristik responden dan mutu pelayanan yang diberikan. Selain itu petugas kesehatan seperti dokter dan perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dikarenakan kemampuan dokter dan perawat yang baik menjadi kunci utama dalam proses pengobatan pasien.

### Respon Time Perawat

Hasil penelitian berbeda didapatkan oleh Simandalahi, dkk (2019), menunjukkan bahwa ada hubungan antara respon time dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo dengan nilai *p-value* sebesar 0,039. Hasil berbeda juga didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh Pisu (2015) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dikatakan bahwa semakin cepat respon time perawat maka semakin baik tingkat kepuasan pasien, dan sebaliknya semakin lambat respon time perawat maka semakin tidak baik tingkat kepuasan pasien. Salah satu indikator mutu pelayanan di Rumah Sakit adalah waktu tanggap atau respon time. Respon time perawat merupakan kemampuan perawat untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien atau tindakan cepat perawat pada saat pasien membutuhkan. Tidak adanya hubungan respon time perawat dengan kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin disebabkan banyaknya faktor yang menentukan kepuasan pasien, selain itu penelitian ini menggunakan banyak variabel lain selain respon time perawat yang mungkin lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien lansia.

### Kecepatan Petugas Loker Pendaftaran

Menurut Gaspertz dalam Indahingwati (2019), adapun faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan adalah kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dan ketepatan waktu

Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

## Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

elayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdurahman, Junaidi, dan Aminuyati (2017), didapatkan hasil bahwa kemudahan proses administrasi pasien menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kecepatan petugas loket pendaftaran merupakan kemampuan petugas loket untuk memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien serta alur proses pendaftaran yang tidak berbelit-belit sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu di bagian loket pendaftaran.

### Kenyamanan Ruang Tunggu

Menurut Muninjaya dalam Calundu (2018), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdurahman, Junaidi, dan Aminuyati (2017), didapatkan hasil bahwa kenyamanan konsumen menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Seseorang yang sakit tentunya menginginkan tempat yang rapi serta suasana yang nyaman untuk beristirahat.

Kenyamanan ruang tunggu merupakan tersedianya fasilitas ruang tunggu yang baik dan ramah lansia, meliputi handle atau besi pegangan tambahan di area ruang tunggu seperti tangga dan koridor, pencahayaan yang baik, tidak bising, lantai tidak licin sehingga aman bagi pasien, dan ruang yang cukup untuk lansia berjalan atau menggunakan kursi roda.

### Ketersediaan Toilet

Menurut Ridwan dan Saftarina (2015), bahwa untuk memberikan kepuasan kepada pasien maka faktor sarana prasarana pelayanan kesehatan yang didukung dengan kualitas pelayanan yang baik akan mewujudkan kepuasan atas pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Hasil berbeda didapatkan dari penelitian yang dilakukan oleh Ristiani (2017), menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan kesehatan secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien

yang ditunjukkan dengan nilai  $r$  square sebesar 0,779 atau 77,9%. Dikatakan bahwa sarana prasarana bersama-sama dengan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat. Dengan demikian apabila sarana prasarana/fasilitas yang dibutuhkan pasien tersedia secara representatif dan difungsikan dengan baik maka kepuasan pasien akan meningkat.

Ketersediaan toilet merupakan tersedianya toilet yang ramah lansia seperti terdapat handle atau besi pegangan untuk lansia berdiri, luas toilet yang bisa dimasuki kursi roda, lantai toilet yang tidak licin serta masuk toilet tanpa mengangtri.

### SIMPULAN

Ada hubungan signifikan antara jenis pekerjaan, pendidikan, akurasi pelayanan, keramahan petugas, kecepatan petugas loket pendaftaran, dan kenyamanan ruang tunggu secara parsial terhadap kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung Tahun 2021. Tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin, usia, cara bayar, respon time perawat, dan ketersediaan toilet secara parsial terhadap kepuasan pasien lansia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung Tahun 2021. Kecepatan petugas loket pendaftaran merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Poliklinik Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Lampung tahun 2021.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, A., Junaidi, J., & Aminuyati, A. (2017) *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak)* (Doctoral dissertation, Tanjungpura University).
- Akbar, M. (2019). Kajian Terhadap Revisi Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia. *Jurnal Mimbar Kesejahteraan Sosial*, 2(2).

Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492-496.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Asmara Indahingwati, S. E. (2019). *Kepuasan konsumen dan citra institusi kepolisian pada kualitas layanan sim corner di indonesia*. CV. Jakad Media Publishing.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).
- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas pondok aren kecamatan pondok aren kota tangerang selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(2), 182.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriaatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9-14.
- Hutabarat, C. M., Kusumayati, A., & Simanjuntak, G. W. (2013). Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 8(2), 61-65.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CV.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Hasil Utama Riset kesehatan dasar 2018. Balitbangkes Kementerian Kesehatan. Jakarta.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(2), 130-136.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi| JIITUJ*, 4(2), 174-186.
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 2(1), 31-36.
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respons TIME Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung

- RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal keperawatan*, 3(2).
- Pohan, I. S. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Ridwan, I., & Saftarina, F. (2015). Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Majority*, 4(9), 20-26.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 137-144.
- Sianturi, H. H., Hadiwiarjo, Y. H., & Anisah, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *Jurnal ilmiah kesehatan masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 131-136.
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), 239-247.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Dewi, R. I. S. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2).
- Sukendro, H. A. (2012). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jama'ah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Indosat Medan. *Universitas Terbuka*.
- Yunari, I. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.

**Dian Purnama Oktera, Wayan Aryawati\*, Nurul Aryastuti**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati  
Korespondensi Penulis : Wayan Aryawati. \*Email: aryawati1965@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>