

Original Study

## **Analysis of Dental Health Service Satisfaction in Dental Polyclinic Patients : A Cross-sectional Study**

### **Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi pada Pasien Poliklinik Gigi di Rumah Sakit : Studi Cross Sectional**

**Peniza Suliati<sup>1\*</sup>, Nani Sari Murni<sup>1</sup>, Chairil Zaman<sup>1</sup>, Yusnilasari<sup>1</sup>, Bebbi Arisya Kesumaputri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang, Indonesia

**\*Corresponding Author:**

**Peniza Suliati**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina  
Husada Palembang, Indonesia  
Email: yatie.qu@gmail.com

**Keyword:**

Dental Polyclinic,  
Hospital,  
Patient Satisfaction,

**Kata Kunci:**

Kepuasan Pasien,  
Poliklinik Gigi,  
Rumah Sakit,

#### **Abstract**

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, including dental care services. Tugu Jaya Hospital in OKI Regency has not yet obtained evaluative data regarding patient satisfaction in its dental outpatient services. This study aims to determine the relationship between respondent characteristics and service quality dimensions with patient satisfaction. The study employed a quantitative design with a cross-sectional approach and involved 70 respondents selected through purposive sampling. Data were analyzed using chi-square tests and multiple logistic regression. The results showed significant relationships between education ( $p = 0.001$ ;  $PR = 0.281$ ), tangible ( $p = 0.000$ ;  $PR = 7.059$ ), empathy ( $p = 0.006$ ;  $PR = 2.819$ ), assurance ( $p = 0.010$ ;  $PR = 2.596$ ), and reliability ( $p = 0.022$ ;  $PR = 2.338$ ) with patient satisfaction. Meanwhile, no significant relationships were found between age ( $p = 1.00$ ), gender ( $p = 0.495$ ), and responsiveness ( $p = 0.070$ ) and satisfaction. Among all the variables, the empathy dimension was the most dominant factor influencing satisfaction ( $OR = 0.208$ ). Patient satisfaction with dental health services is influenced by education and service quality dimensions, particularly staff empathy. Enhancing service quality through empathy and interpersonal communication is the primary recommendation.

#### **Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, termasuk pada layanan kesehatan gigi. RS Tugu Jaya Kabupaten OKI belum memiliki data evaluatif terkait kepuasan pasien pada pelayanan poliklinik gigi. Tujuan untuk Mengetahui hubungan antara karakteristik responden dan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan melibatkan 70 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dianalisis dengan uji chi-square dan regresi logistic berganda. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan ( $p = 0,001$ ;  $PR = 0,281$ ), tangible ( $p = 0,000$ ;  $PR = 7,059$ ), empathy ( $p = 0,006$ ;  $PR = 2,819$ ), assurance ( $p = 0,010$ ;  $PR = 2,596$ ), dan reliability ( $p = 0,022$ ;  $PR = 2,338$ ) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur ( $p = 1,00$ ), jenis kelamin ( $p = 0,495$ ), dan responsiveness ( $p = 0,070$ ) dengan kepuasan pelayanan. Dimensi empathy merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan ( $OR = 0,208$ ). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan dimensi pelayanan, terutama empati petugas. Peningkatan kualitas pelayanan berbasis empati dan komunikasi interpersonal menjadi rekomendasi utama.

© The Author(s) 2025

**Article Info:**

Received : May 16, 2025

Revised : June 05, 2025

Accepted : June 08, 2025

**Lentera Perawat**

e-ISSN : [2830-1846](#)

p-ISSN : [2722-2837](#)



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](#).

#### **Background**

Tingkat kepuasan pasien menjadi tolak ukur krusial untuk mengevaluasi mutu layanan kesehatan secara global. Data dari World Health Organization (WHO) tahun 2021, yang merangkum lebih dari 6 juta respons pasien dari 25 negara, memperlihatkan perbedaan mencolok dalam persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Negara-negara di kawasan Skandinavia, seperti Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%), menduduki peringkat teratas dalam hal

kepuasan pasien. Sementara itu, Amerika Serikat (89,33%) dan Denmark (89,29%) juga mencatatkan angka yang tinggi. Namun, di sisi lain, negara-negara seperti Kenya (40,4%) dan India (34,4%) menghadapi tantangan yang lebih besar dalam memenuhi harapan pasien. Secara khusus, di Asia Tenggara, hanya sekitar 35% pengguna layanan kesehatan yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Ketidakterseragaman ini menggarisbawahi kebutuhan untuk terus berupaya meningkatkan standar layanan kesehatan dan mengatasi

kesenjangan dalam pengalaman pasien di berbagai negara (Hayati et al., 2022).

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

Menurut data di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2022, Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Sumatera Selatan berhasil meraih nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89% untuk layanan rawat jalan, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Survei yang dilakukan juga memperlihatkan adanya hubungan positif antara kepuasan pasien dengan tangibles, reliability, dan assurance. Dinkes Provinsi mengimplikasikan keberhasilan RSKGM Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien melalui fasilitas yang baik, layanan yang handal, dan jaminan kepastian perawatan (Marini et al., 2023).

Menurut informasi dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI), IKM merupakan salah satu parameter utama untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan, termasuk pelayanan gigi di rumah sakit. IKM mencerminkan pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan, yang meliputi faktor-faktor seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dinas ini juga menyebutkan data epidemiologi dari Puskesmas Sugih Waras, Kecamatan Teluk Gelam tahun 2017 menunjukkan bahwa prevalensi karies gigi tergolong tinggi, mencapai 58,3% dari total populasi yang diteliti. Sebaran kasus karies tertinggi terdapat pada kelompok usia 20-35 tahun sebesar 56,7% dan pada jenis kelamin perempuan sebesar 56,5%. Hasil

analisis turut mengindikasikan bahwasanya sebagian besar kasus karies telah mencapai dentin yang memerlukan penanganan terapeutik yang lebih intensif sebesar 59,6%. Selain itu, data lainnya mencatat bahwa jangkauan pemeriksaan gigi dan mulut di wilayah kerja Puskesmas Kutaraya pada tahun 2015 hanya sebesar 17,2%. Tingginya angka karies gigi pada pemeriksaan anak sekolah dasar (SD)/Madrasah Ibtidaiyah (MI) di wilayah kerja Puskesmas Kutaraya sangat tinggi sebesar 93% (Mandira, 2022).

Penelitian Saputra, 2024 yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas Banyumulek. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terbukti ada hubungan antara kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Banyumulek, baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi pengaruh sebesar 58,6%. Di antara kelima variabel tersebut, tangible merupakan faktor yang memberikan dampak terbesar terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Sagay, 2023 yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. Hasil penelitian menyimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness telah memenuhi harapan pasien sebagai kualitas yang ideal. Namun, dimensi assurance dan empathy masih belum mampu mencapai tingkat yang diharapkan oleh pasien. Kepuasan pasien pada pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 33,27 dengan standar deviasi 5,95. Sebagian besar responden, yaitu 82 orang atau sebesar 78,1%, merasa puas terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 23 orang atau sebesar 21,9% menyatakan ketidakpuasan pada pelayanan di Poliklinik Gigi RS Hermina Manado (Sagay et al., 2023).

Penelitian lain oleh Sembiring, 2022 yang berjudul Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga di Kota Kupang. Hasil penelitian menunjukkan pasien peserta BPJS di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur memiliki kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan dokter gigi keluarga tercatat sebesar 90,79%. Rincian kepuasan pasien pada berbagai dimensi yaitu: dimensi assurance mencapai 88,44%, dimensi empathy

91,68%, dimensi reliability 91,99%, dimensi responsiveness 92,36%, dan dimensi tangible 89,49% (Manu et al., 2022).

Rumah Sakit (RS) Tugu Jaya menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan utama berbasis RS di daerah Kabupaten OKI. Data kunjungan pasien selama tahun 2024 menunjukkan fluktuasi yang menarik. Pada triwulan pertama (Januari- Maret), tercatat jumlah kunjungan sebanyak 215 pasien. Jumlah ini sedikit menurun pada triwulan kedua (April-Juni) menjadi 205 kunjungan. Penurunan berlanjut pada triwulan ketiga (Juli-September) dengan 187 kunjungan. Meskipun demikian, ada sedikit peningkatan pada triwulan keempat (Oktober-Desember) dengan total 213 kunjungan. Ironisnya, meskipun terdapat fluktuasi antar triwulan, secara keseluruhan terlihat adanya tren penurunan.

Hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara khusus meneliti kepuasan pelayanan kesehatan gigi di Rumah Sakit Tugu Jaya Kabupaten OKI, sehingga hal ini menjadi area yang perlu dieksplorasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi Rumah Sakit Tugu Jaya Kabupaten OKI.

## Methods

Desain penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Menurut Qomarania (2020), desain cross sectional menjadi jenis penelitian observasional yang mengumpulkan data dari populasi atau sampel pada satu waktu tertentu. Metode ini sering dikenal sebagai studi potong lintang atau studi prevalensi, dengan tujuan untuk menggambarkan karakteristik populasi serta mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel pada waktu yang sama (Anggreni, 2022). Penelitian dilakukan pada bulan April-Mei 2025 di Poliklinik Gigi RS Tugu Jaya Kabupaten OKI.

Populasi merupakan elemen kunci pada penelitian yang berfokus terhadap keseluruhan objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang menjadi fokus kajian. Menurut Dhonna Anggreni (2022), populasi diartikan sebagai area generalisasi dengan meliputi objek maupun subjek dalam kualitas serta karakteristik spesifik, yang ditetapkan dari peneliti dalam dianalisis serta diperoleh

kesimpulan (Sulistiyowati, 2017). Pada konteks penelitian ini, populasinya adalah responden yang mendapat pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi RS Tugu Jaya Kabupaten OKI tahun 2025 selama bulan Januari dan Februari dengan total sebanyak 83 responden. Populasi di poli gigi adalah 83 pasien (jumlah pasien yang berobat pada bulan Januari dan Februari 2025) dan margin of error sebesar 0.05, maka didapatkan berdasarkan rumus slovin jumlah sampelnya yaitu 70 sampel.

Menurut Hidayat (dalam Vasilefa, 2015), sampel menjadi bagian pada populasi yang sebagai objek penelitian, maupun mampu diartikan sebagai sebagian dari karakteristik milik populasi tersebut. Pada penelitian ini, pengambilan sampel dilaksanakan dengan mempergunakan metode atau teknik tertentu agar sampel yang diambil dapat mewakili keseluruhan populasi dengan sebaik-baiknya (Notoatmodjo, 2010).

Untuk memastikan bahwa karakteristik sampel sesuai dengan populasi yang diinginkan oleh peneliti, penting untuk menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebelum proses pengambilan sampel. Kriteria inklusi merujuk pada syarat-syarat dengan harus dipenuhi dari setiap anggota populasi sehingga mampu dipilih menjadi sampel. Pada sisi lain, kriteria eksklusi merupakan atribut yang menunjukkan anggota populasi dengan tidak memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2021). Peneliti telah menetapkan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, yang mencakup kriteria inklusi: a. Pasien yang berobat di poliklinik gigi pada bulan Maret-April 2025 yang menerima tindakan pelayanan kesehatan gigi, Pasien baru ataupun pasien lama, Pasien berusia di atas 18 tahun, Pasien yang bersedia menjadi responden, dibuktikan dengan menandatangani informed consent, Pasien yang kooperatif. Sedangkan Kriteria eksklusi: Pasien yang hanya konsultasi, tidak menerima tindakan pelayanan kesehatan gigi, Pasien dengan keadaan umum yang lemah yang tidak memungkinkan untuk dilakukan wawancara, Pasien tidak dapat membaca.

Teknik dalam mengambil sampel yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan purposive sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti menentukan partisipan menurut standarisasi tertentu yang telah ditetapkan, sehingga data yang diperoleh lebih

representatif dan relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti akan memilih responden dengan memenuhi kriteria inklusi dari semua responden yang berobat di Poliklinik Gigi RS Tugu Jaya Kabupaten OKI tahun 2025 di bulan April.

Dalam penelitian yang melibatkan subjek manusia, terdapat suatu tanggung jawab etis bagi peneliti untuk memahami dan menghormati hak-hak mendasar yang melekat pada setiap individu. Analisis univariat ini memiliki tujuan dalam rangka mengidentifikasi distribusi frekuensi maupun perbandingan setiap variabel yang diteliti, baik variabel tidak terikat juga variabel terikat. Analisis univariat untuk penelitian ini yaitu analisis terhadap satu variabel secara mandiri tanpa dikaitkan dengan variabel lain. Analisis bivariat bertujuan dalam mengetahui ada tidaknya hubungan diantara variabel independen (tangible, empathy, responsiveness, assurance dan reliability) dengan variabel dependen (kepuasan). Analisis bivariat ini merupakan metode statistik yang

berfokus pada penelitian terkait bagaimana 2 hal yang berbeda saling berkaitan. Pada analisis ini, uji statistik yang dilaksanakan merupakan uji Chi square.

Analisis ini sebagai satu dari beberapa analisis statistik yang dipergunakan dalam melihat faktor yang paling dominan terhadap suatu kejadian. Dalam riset ini analisis multivariat mempergunakan uji regresi logistik (Notoatmodjo, 2021). Analisis multivariat adalah metode yang memungkinkan pelaksanaan pada 1 atau lebih dari 2 variabel dengan cara bersamaan. Pada penelitian ini mempergunakan uji regresi logistik berganda.

## Results

Analisis univariat dilakukan untuk menampilkan distribusi frekuensi dari umur, jenis kelamin, pendidikan, kepuasan pelayanan, tangible, empathy, responsiveness, assurance, dan reliability pasien, seperti yang terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
Muda	49	70
Tua	21	30
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	25	35,7
Perempuan	45	64,3
<b>Pendidikan</b>		
Rendah	39	55,7
Tinggi	31	44,3
<b>Kepuasan Pelayanan</b>		
Tidak Puas	23	32,9
Puas	47	67,1
<b>Tangible</b>		
Kurang baik	34	48,6
Baik	36	51,4
<b>Empathy</b>		
Kurang empati	13	18,6
Empati	57	81,4
<b>Responsiveness</b>		
Kurang tanggap	10	14,3
Tanggap	60	85,7
<b>Assurance</b>		
Kurang baik	16	22,9
Baik	54	77,1
<b>Reliability</b>		
Kurang handal	13	18,6
Handal	57	81,4
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabel ini menyajikan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden berdasarkan variabel umur, jenis kelamin, pendidikan, serta persepsi pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan (tangible, empathy, responsiveness, assurance, dan reliability) yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan pelayanan. Dari total 70 responden, mayoritas berusia muda (70%), berjenis kelamin perempuan (64,3%), dan berpendidikan rendah (55,7%). Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan (67,1%), dan menilai dimensi pelayanan seperti empathy (81,4%),

responsiveness (85,7%), assurance (77,1%), dan reliability (81,4%) dalam kategori baik.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi, dilakukan analisis bivariat menggunakan uji chi-square dan perhitungan Prevalence Ratio (PR) dengan interval kepercayaan 95%. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan di Poliklinik Gigi RS Tugu Jaya OKI, dapat dilihat dalam Tabel 2

**Tabel 2.** Analisis Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Pasien Poliklinik Gigi

Variabel	Kepuasan Pelayanan				Total		pvalue	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Umur</b>							1,000	-
Muda	16	32,7	33	67,3	49	100		
Tua	7	33,3	14	66,7	21	100		
<b>Jenis Kelamin</b>							0,495	-
Laki-Laki	10	40	15	60	25	100		
Perempuan	13	28,9	32	71,1	45	100		
<b>Pendidikan</b>							0,001	0,281 (0,126-0,626)
Rendah	6	15,4	33	84,6	39	100		
Tinggi	17	54,8	14	45,2	31	100		
<b>Tangible</b>							0,000	7,059 (2,305-21,619)
Kurang baik	20	58,8	14	41,2	34	100		
Baik	3	8,3	33	91,7	36	100		
<b>Empathy</b>							0,006	2,819 (1,576-5,043)
Kurang empati	9	69,2	4	30,8	13	100		
Empati	14	24,6	43	75,4	57	100		
<b>Responsive</b>							0,070	-
Kurang tanggap	6	60	4	40	10	100		
Tanggap	17	28,3	43	71,7	60	100		
<b>Assurance</b>							0,010	2,596 (1,415-4,764)
Kurang baik	10	62,5	6	37,5	16	100		
Baik	13	24,1	41	75,9	54	100		
<b>Reliability</b>							0,022	2,338 (1,269-4,308)
Kurang handal	8	61,5	5	38,5	13	100		
Handal	15	26,3	42	73,7	57	100		

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Logistik Faktor Prediktor Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Pasien Poliklinik Gigi

No.	Variabel	P Value	OR	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
1.	Tangible	0,000	0,075	0,018	0,305
2.	Empathy	0,045	0,208	0,045	0,967

Tabel 2 menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara pendidikan (p = 0,001; PR = 0,281), tangible (p = 0,000; PR = 7,059),

empathy (p = 0,006; PR = 2,819), assurance (p = 0,010; PR = 2,596), dan reliability (p = 0,022; PR = 2,338) terhadap kepuasan pasien. Sedangkan,

tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur ( $p = 1,00$ ), jenis kelamin ( $p = 0,495$ ), dan responsiveness ( $p = 0,070$ ) dengan kepuasan pelayanan.

Tabel 3 menunjukkan model regresi logistik yang didapat adalah sebagai berikut  $Z = 2,627 + (-2,589)$  (tangible) +  $(-1,571)$  (empathy),  $Z = 2,627 - 2,589$  (0)  $- 1,571$  (0), maka  $Z = 2,627$ . Selanjutnya Probabilitas ketidakpuasan pasien didapatkan 93,3%. Artinya, jika pasien dengan tangible yang kurang baik, dan kurang mendapatkan empathy maka kemungkinan pasien merasa tidak puas adalah 93,3%. Model persamaan ini memiliki kalibrasi yang baik (nilai  $p = 0,925 > 0,05$ ). Persamaan ini mampu memprediksi ketidakpuasan pasien sebesar 43,6%, sisanya 56,4% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis regresi logistik berganda juga mendapatkan bahwa dari keseluruhan variabel yang berhubungan dengan ketidakpuasan pasien tersebut, empathy merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan faktor lainnya (OR 0,208). Hal ini dapat diartikan jika pasien kurang mendapatkan empathy maka pasien berisiko 0,208 kali untuk tidak puas.

## Discussion

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Pasien dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi dan kemampuan evaluatif yang lebih besar terhadap layanan yang diterima (Devitasari et al., 2023; Kurniati & Mustikawati, 2023). Pendidikan memengaruhi cara pasien memproses informasi layanan, sehingga memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan (Rizal & Jalpi, 2021). Hal ini juga sesuai dengan temuan Sulistiyowati (2017), yang menegaskan bahwa latar belakang pendidikan berkorelasi dengan kemampuan memahami prosedur pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu menyampaikan informasi dengan pendekatan edukatif yang tepat sasaran (Agustina et al., 2025), agar kesenjangan persepsi terhadap mutu layanan dapat diminimalkan.

Dimensi tangible atau bukti fisik layanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas fisik yang lengkap, bersih, dan modern mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan (Hasan & Amrianti, 2022; Hermansyah, 2020). Lingkungan yang nyaman dan profesional menciptakan rasa percaya serta meningkatkan pengalaman selama menerima perawatan (Saputra, 2024). Sarana prasarana yang baik juga menjadi cerminan komitmen institusi terhadap mutu pelayanan (Sagay et al., 2023). Bahkan, dalam penelitian Sulviana et al. (2024), dimensi tangible menjadi salah satu indikator dominan dalam menentukan kepuasan pasien di pelayanan gigi. Oleh karena itu, penguatan sarana fisik menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Dimensi empati juga terbukti berkontribusi besar dalam memengaruhi kepuasan pasien. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan perhatian, ketulusan, dan kesabaran dalam interaksi, pasien merasa dihargai dan diperhatikan secara personal (Langi et al., 2023; Manu et al., 2022). Empati berperan penting dalam membangun kedekatan emosional antara pasien dan penyedia layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas (Marini et al., 2023). Komunikasi interpersonal yang baik membantu menenangkan kecemasan dan meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya (Usnaini & Setyani, 2025). Oleh sebab itu, pelatihan keterampilan empatik bagi tenaga kesehatan sangat direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas interaksi dalam pelayanan (Mursalim, 2021).

Selain empati, dimensi assurance atau jaminan pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dimensi ini mencakup rasa aman yang dirasakan pasien karena ditangani oleh tenaga profesional dan berpengetahuan luas (Hayati et al., 2022). Kepastian akan kompetensi tenaga medis, kejelasan informasi, dan kemampuan menyampaikan prosedur pelayanan merupakan hal-hal yang memperkuat persepsi kualitas layanan (Influence et al., 2022). Dalam penelitian Lampus et al. (2023), assurance menjadi

prediktor penting terhadap kepercayaan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Ketika pasien yakin bahwa mereka ditangani oleh pihak yang ahli, maka rasa takut dan ragu akan berkurang (Soetomo, 2022). Maka dari itu, peningkatan kompetensi teknis dan komunikasi menjadi kebutuhan esensial dalam menjamin mutu layanan.

Dimensi reliability atau keandalan pelayanan juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketepatan waktu, konsistensi dalam prosedur, dan kejelasan alur layanan menjadi indikator keandalan yang sangat dihargai pasien (Langi et al., 2023). Keandalan mencerminkan integritas sistem pelayanan yang dapat diandalkan, tanpa kesalahan atau ketidakpastian (Sabil et al., 2022). Penelitian oleh Sugiyanto & Kurniasari (2020) menyebutkan bahwa aspek reliability sangat menentukan penilaian pelanggan terhadap mutu layanan. Pelayanan yang tidak konsisten atau tidak sesuai janji berisiko menurunkan tingkat kepuasan pasien (Ottay et al., 2022). Maka, pelayanan yang sistematis dan sesuai standar operasional menjadi kunci dalam membangun kepercayaan pasien.

Sebaliknya, tidak ditemukan hubungan signifikan antara umur dan jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pantoloan et al. (2024), yang menyatakan bahwa karakteristik demografis seperti usia dan jenis kelamin tidak selalu memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan. Faktor-faktor tersebut cenderung menjadi variabel moderator yang dapat berubah tergantung konteks pelayanan dan pengalaman individual (Tampubolon & Susilawati, 2023). Marini et al. (2023) juga menunjukkan bahwa preferensi layanan lebih dipengaruhi oleh faktor interpersonal dan sistemik dibanding karakteristik personal. Hal ini menjadi dasar bahwa pendekatan pelayanan seharusnya tidak mendiskriminasi berdasarkan usia atau gender, namun lebih pada memenuhi kebutuhan spesifik pasien secara menyeluruh (Yunita et al., 2023).

Selain itu, dimensi responsiveness tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan dalam penelitian ini. Responsiveness

mencerminkan kecepatan dan kesiapsiagaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Priyanti Endon, 2021). Ketidaksignifikanan ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang sudah terbiasa dengan waktu tunggu atau sistem antrian yang tidak ideal, sehingga ekspektasi mereka terhadap respons cepat menjadi rendah (Tampubolon & Susilawati, 2023). Dalam penelitian Devitasari et al. (2023), responsiveness memiliki pengaruh bervariasi tergantung pada konteks layanan dan waktu pelayanan. Oleh karena itu, perlu evaluasi mendalam terhadap persepsi waktu pelayanan dan strategi komunikasi selama proses antrian agar dimensi ini dapat lebih optimal berkontribusi pada kepuasan (Saputra, 2024).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa dimensi pelayanan yang bersifat teknis (tangible, reliability) maupun interpersonal (empathy, assurance) lebih berperan dalam membentuk kepuasan pasien dibandingkan karakteristik personal seperti umur dan jenis kelamin. Temuan ini mendukung teori bahwa kualitas pelayanan harus difokuskan pada peningkatan interaksi manusiawi dan infrastruktur yang mendukung kenyamanan pasien (Sagay et al., 2023; Langi et al., 2023). Institusi pelayanan kesehatan perlu merumuskan strategi berkelanjutan dalam peningkatan kualitas layanan, termasuk penguatan pelatihan tenaga kesehatan, evaluasi fasilitas, serta penyederhanaan proses pelayanan (Hayati et al., 2022; Ottay et al., 2022). Dengan demikian, mutu layanan akan meningkat, dan kepuasan pasien akan tercapai secara menyeluruh (Sulviana et al., 2024). Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam perencanaan dan manajemen mutu di fasilitas pelayanan kesehatan.

## Conclusion and Recommendation

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan, dimensi tangible, empathy, assurance, dan reliability dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi tangible memiliki pengaruh paling kuat, menunjukkan pentingnya kualitas sarana dan prasarana dalam membentuk persepsi positif

terhadap layanan. Sementara itu, dimensi interpersonal seperti empathy dan assurance juga berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan melalui interaksi yang manusiawi dan profesional. Di sisi lain, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara umur, jenis kelamin, dan responsiveness dengan kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa karakteristik demografis dan kecepatan pelayanan bukanlah faktor utama yang menentukan kepuasan dalam konteks ini. Penelitian ini memperkuat pentingnya pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kualitas fasilitas dan hubungan interpersonal yang kuat untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Pihak manajemen fasilitas pelayanan kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana layanan (tangible), seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan alat medis. Tenaga kesehatan perlu mendapatkan pelatihan berkelanjutan dalam komunikasi empatik dan profesionalisme untuk memperkuat dimensi empathy dan assurance dalam pelayanan.

### **Acknowledgment**

The author would like to express deepest gratitude to all respondents who willingly took the time to participate in this research. Your contributions were invaluable to the success of this study

### **Funding Source**

None

### **Declaration of conflict of interest**

The authors declare no competing interests.

### **Declaration on the Use of AI**

No AI tools were used in the preparation of this manuscript.

### **References**

- Agustina, D., Mustikawati, I. S., & Mulyani, E. Y. (2025). The Influence of Work Environment and Career Development on Turnover Intention With Coaching as an Intervening Variable. *Lentera Perawat*, 6(1), 38-51.
- Devitasari, I., Ninghardjanti, P., & Winarno, W. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Kota Surakarta. *JIKAP*

(*Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*), 7(6),527.  
<https://doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73435>.

- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Hayati, E., Haji, U., & Utara, S. (2022). *Global health science* , 7(2), 96–101. Iii, B. A. B., Penelitian, A. M., & Penelitian, D. (n.d.). *Masyarakat*. 1–18.
- Hermansyah. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 18(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v18i1.404>
- Influence, T. H. E., Patient, O. F., On, S., Visit, R., At, A., Hospital, G., & Kasih, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Bina Kasih Medan. 205–214.
- Kurniati, N. E., & Mustikawati, I. S. (2023). Analisis Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3356–3363.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor- faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.  
<https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39.  
<https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Manu, A. A., Obi, A. L., & Saragih, R. (2022). Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Dokter Gigi Keluarga Menggunakan. *Dental Therapist Journal*, 4(2), 69–74.
- Marini, Y., Ekawati, D., Suryani, L., Studi, P., Kesehatan, M., Bina, S., & Palembang, H. (2023). Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pendahuluan Kesehatan adalah hak dan investasi , dan semua warga negara berhak atas kesehatannya . Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa Pelayanan yang digunakan yaitu Standar Pelayanan Minim. 15(2), 121–132.
- Mursalim, S. W. (2021). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>

- Ottay, D. K. D., Rorong, A. J., & Tampongangoy, D. L. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah di Kecamatan Sario Kota Manado. *Jap*, 8(115), 10–17.
- Pantoloan, P., Palu, K., Suwendro, N. I., Patui, N. S., Kesehatan, K., Kesehatan, F., Reproduksi, D. K., & Masyarakat, F. K. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan ( Sustainable Development Goals / SDGs ). *15*, 226–237.
- Priyanti Endon. (2021). Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Poliklinik Kesehatan Desa (Pkd) Di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas (Skripsi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 11–12. <http://repository.ump.ac.id/6000/3/EndonPriyantiBABII.pdf>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2021). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *2*, 280–287. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E- Gigi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Saputra, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Banyumulek. *1(1)*, 1–8.
- Soetomo, R. H. (Stikes yayasan R. D. (2022). Pengaruh Faktor Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *Repositori Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo*, 1–23. <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/426/>
- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sulistiyowati, W. (2017). Buku Ajar Statistika Dasar. *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Sulviana, F., Harokan, A., Suryani, L., & Priyatno, A. D. (2024). Analysis of Patient Satisfaction with Dental Health Services at the Community Health Centre. *Lentera Perawat*, 5(2), 201–208.
- Tampubolon, J., & Susilawati. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels for Health Services for BPJS Card Users at the. *Suplemen*, 15(December 2022), e949. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp>
- Usnaini, H., & Setyani, F. A. R. (2025). The Relationship between Family Support and Adherence to Taking Medication in Hypertension Patients at the Internal Medicine Polyclinic. *Lentera Perawat*, 6(1), 101–108.
- Yunita, N., Husin, & Ningsih, E. R. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online. *1–64*.