

The Relationship Between Health Promotion and Health Service Facilities with Patient Satisfaction at Haikal Clinic Purwakarta

*Heni Kustini¹, Titi Indriyati², Brian Sri Prahastuti³

^{1,2,3} S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence author: Heni Kustini, hennikustini01@gmail.com, Indonesia

DOI: 10.37012/jik.v18i1.3065

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan konsekuensi dari mutu pelayanan yang dirasakan dan merupakan fungsi dari kinerja sistem pelayanan kesehatan yang dirasakan dan harapan pasien. Faktor kepuasan diantaranya adalah kurangnya komunikasi interpersonal yang empatik dan fasilitas yang tersedia di pelayanan kesehatan. Promosi kesehatan merupakan suatu upaya untuk memengaruhi seseorang dengan memberikan informasi dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan analisis regresi logistik ganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta. Promosi kesehatan yang kurang baik memiliki risiko 14 kali lebih besar, sedangkan fasilitas pelayanan yang kurang baik memiliki risiko 15 kali lebih besar menyebabkan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan yang baik. Secara simultan, kepuasan pasien dapat diprediksi oleh promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, pendidikan, dan pekerjaan dengan nilai Nagelkerke R Square sebesar 79% dan Cox & Snell R Square sebesar 58%. Hasil ini menegaskan pentingnya upaya manajemen klinik dalam meningkatkan komunikasi efektif dan empatik, menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan sistem pelayanan berbasis digital diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses administrasi, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Promosi kesehatan, Fasilitas, Kepuasan pasien, Purwakarta.

Abstract

Patient satisfaction is a consequence of perceived service quality and reflects the function of the healthcare system's performance in relation to patient expectations. Factors influencing satisfaction include a lack of empathetic interpersonal communication and inadequate healthcare facilities. Health promotion is an effort to influence individuals by providing information aimed at improving patients' knowledge and awareness. This study aimed to determine the relationship between health promotion and service facilities with patient satisfaction at Haikal Clinic, Purwakarta Regency. The research employed a quantitative approach with a cross-sectional design and multiple logistic regression analysis. The results showed a significant relationship between health promotion and service facilities with patient satisfaction at Haikal Clinic, Purwakarta Regency. Poor health promotion increased the risk of patient dissatisfaction by 14 times, while inadequate service facilities increased the risk by 15 times compared to good ones. Simultaneously, patient satisfaction could be predicted by health promotion, service facilities, education, and occupation, with a Nagelkerke R Square value of 79% and a Cox & Snell R Square value of 58%. These findings emphasize the importance of clinic management efforts to enhance effective and empathetic communication, provide comfortable and adequate facilities, and conduct regular evaluations of service quality. Furthermore, the implementation of digital-based service systems is expected to improve efficiency, accelerate administrative processes, and strengthen patient trust and satisfaction with healthcare services.

Keywords: Health promotion, Facilities, Patient satisfaction, Purwakarta.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, yang mendefinisikan kesehatan sebagai

keadaan sehat secara fisik, mental, dan sosial, bukan hanya bebas dari penyakit, agar seseorang dapat hidup produktif. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan berperan penting dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Fasilitas pelayanan kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta, seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik, diharapkan memberikan layanan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan berorientasi pada kepuasan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien, 2014), berfungsi sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medik dasar maupun spesialisasi secara komprehensif, yang berperan strategis dalam memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan tahun 2023, terdapat 14.564 klinik pratama dan 2.697 klinik utama di Indonesia, dengan proporsi 1.950 klinik milik pemerintah dan 15.311 milik swasta. Ketersediaan fasilitas kesehatan primer ini memperlihatkan peningkatan akses terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Namun demikian, ketersediaan fasilitas tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit, puskesmas, maupun klinik wajib mengukur dan menindaklanjuti kepuasan pasien sebagai bagian dari penilaian mutu pelayanan dan akreditasi fasilitas kesehatan (Permenkes No. 34 Tahun 2022). Kepuasan pasien sendiri mencerminkan kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, serta menjadi indikator utama mutu pelayanan kesehatan (Javed, B., 2019; Zulfahmidah and Rahman, 2021). Ketidakpuasan pasien dapat berdampak negatif terhadap loyalitas, kepercayaan, serta kontinuitas perawatan, sehingga penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus memperbaiki mutu pelayanan melalui komunikasi efektif, peningkatan fasilitas, dan promosi kesehatan yang berkesinambungan (Anandyta, 2020).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi faktor internal, seperti komunikasi interpersonal dan responsivitas tenaga medis, serta faktor eksternal seperti kualitas fasilitas dan aksesibilitas layanan (Carolyn, 2023; Syafridayani, 2016). Promosi kesehatan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan pengetahuan dan pemberdayaan masyarakat agar lebih aktif dalam menjaga kesehatannya. Menurut Piagam Ottawa, strategi promosi kesehatan meliputi kebijakan berwawasan kesehatan, lingkungan yang mendukung, reorientasi pelayanan kesehatan, peningkatan keterampilan individu, dan gerakan masyarakat (Sulistiyani Prabu Aji, Farid Setyo Nugroho, 2023). Di sisi lain, ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai, termasuk sarana, prasarana, alat kesehatan, dan sumber daya manusia, juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien

terhadap mutu pelayanan (Rusiyah, 2021; Kurniasari, 2020).

Kepuasan pasien menjadi isu yang relevan di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk di Kabupaten Purwakarta yang memiliki 110 klinik terdaftar, dengan 69 klinik telah terakreditasi dan memperoleh predikat beragam, mulai dari Paripurna hingga Madya. Klinik Haikal merupakan salah satu klinik dengan predikat Madya yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan. Hasil observasi awal menunjukkan adanya keluhan dari pasien terkait sikap petugas yang kurang ramah, komunikasi yang kurang jelas, serta waktu tunggu yang lama. Selain itu, klinik belum memiliki fasilitas gawat darurat maupun rawat inap, yang turut memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Data kunjungan pasien di Klinik Haikal menunjukkan tren penurunan dari tahun 2022 hingga 2024, yang dapat menjadi indikasi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk mengkaji lebih dalam hubungan antara promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana promosi kesehatan dan ketersediaan fasilitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola fasilitas kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan dan strategi promosi kesehatan guna mencapai kepuasan pasien yang optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli hingga Agustus 2025 di Klinik Haikal yang berlokasi di Jalan Raya Industri No. 5, Desa Cilangkap, Kecamatan Babakancikao, Kabupaten Purwakarta. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan selama periode penelitian, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus Lemeshow pada tingkat kepercayaan 95%. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu pasien yang datang berobat dan bersedia menjadi responden selama periode penelitian. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang terdiri atas empat bagian, yaitu karakteristik responden, promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Seluruh butir pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 20 responden di luar sampel penelitian, dengan hasil r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,444) dan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,871 untuk promosi kesehatan,

0,875 untuk fasilitas pelayanan, serta 0,893 untuk kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKes Dharma Husada Bandung dengan nomor 003/KEPK/DH/X/2025. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, hak kerahasiaan, serta kebebasan untuk menolak atau menghentikan partisipasi, kemudian diminta menandatangani informed consent. Pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan memperhatikan prinsip beneficence, respect for persons, dan justice. Data yang terkumpul melalui tahapan editing, coding, entry, dan cleaning, lalu dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi tiap variabel, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien, sedangkan analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda untuk mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden pasien yang berkunjung ke Klinik Haikal berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 134 (66,3%) responden berusia remaja sampai dewasa akhir. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 108 (53,5%) responden berjenis kelamin Perempuan. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 104 (51,5%) responden mempunyai pendidikan rendah dan menengah. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 157 (77,7%) responden bekerja non formal.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan Responden di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n=202)	Persentase (%)
1	Usia	1. Remaja sampai Dewasa Akhir	134	66,3
		2. Lansia	68	33,7
		Total	202	100
2	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	94	46,5
		2. Perempuan	108	53,5
		Total	202	100
3	Pendidikan	1. Pendidikan rendah & menengah	104	51,5
		2. Pendidikan tinggi	98	48,5
		Total	202	100
4	Pekerjaan	1. Pekerja non Formal	157	77,7

2.	Pekerja Formal	45	22,3
Total		202	100

Berdasarkan variabel promosi kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 131 (64,9%) responden memiliki persepsi pemberian promosi kesehatan yang baik. Variabel fasilitas pelayanan menunjukkan sebagian besar 102 (50,5%) mempunyai persepsi fasilitas yang baik. Sedangkan variabel kepuasan menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 115 (56,9%) responden memiliki kepuasan yang baik.

Tabel 2
Gambaran Variabel Promosi Kesehatan, Fasilitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta

No	Variabel	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)	Min	Max	Std Deviasi
1	Promosi Kesehatan	1. Kurang	71	35,1	7	13	0,479
		2. Baik	131	64,9			
		Total	202	100			
2	Fasilitas Pelayanan	1. Kurang	100	49,5	7	13	0,501
		2. Baik	102	50,5			
		Total	202	100			
3	Kepuasan	1. Kurang	87	43,1	6	20	0,496
		2. Baik	115	56,9			
		Total	202	100			

Analisis bivariat penelitian hubungan promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta mencakup pengukuran korelasi antara promosi kesehatan dengan kepuasan pasien dan pengukuran korelasi antara fasilitas dengan variabel kepuasan pasien.

Tabel 3
Hubungan Promosi Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta

No	Promosi Kesehatan	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>	OR 95 % CI
		Kurang Baik		Baik		Total			
		f	%	f	%	f	%		
1	Kurang Baik	57	80,3	14	19,7	71	100	<0,001	13,71 (6,72-27,95)
2	Baik	30	22,9	101	77,1	131	100		
Jumlah		87	43,1	115	56,9	202	100		

Berdasarkan data pada tabel 5.6, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada mereka yang kurang mendapatkan promosi kesehatan yaitu 80,3% dibandingkan dengan yang kategori baik yaitu 22,9%. Nilai-p <0,001 artinya perbedaan tersebut bermakna secara statistik atau ada hubungan antara pemberian promosi Kesehatan dengan kepuasan pasien. Nilai OR = 13,71 artinya promosi Kesehatan yang kurang baik

berpeluang meningkatkan ketidakpuasan pasien sebesar 14 kali lebih tinggi dibandingkan dengan yang baik. Nilai 95% CI = 6,72-27,95 menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Hasil analisis bivariat mengenai hubungan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta:

Tabel 4
Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta

No	Fasilitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>	OR 95 % CI
		Kurang Baik		Baik		Total			
		f	%	f	%	f	%		
1	Kurang Baik	72	72,0	28	28,0	100	100	<0,001	14,91 (7,40-30,05)
2	Baik	15	14,7	87	85,3	102	100		
Jumlah		87	43,1	115	56,9	202	100		

Berdasarkan data pada tabel 5.7, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada mereka yang kurang mendapatkan fasilitas pelayanan yaitu 72,0% dibandingkan dengan yang kategori baik yaitu 14,7%. Nilai-p <0,001 artinya perbedaan tersebut bermakna secara statistic atau ada hubungan antara pemberian fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai OR = 14,91 artinya fasilitas pelayanan yang kurang baik berpeluang meningkatkan ketidakpuasan pasien sebesar 15 kali lebih tinggi dibandingkan dengan yang baik. Nilai 95% CI = 7,40-30,05 menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Karakteristik responden merupakan faktor confounder meliputi: usia, jenis kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 5
Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Haikal Purwakarta

No	Usia	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>	OR 95 % CI
		Kurang Baik		Baik		Total			
		f	%	f	%	f	%		
1	Remaja sampai Dewasa Akhir	65	48,5	69	51,5	134	100	0,041	1,97 (1,07-3,63)
2	Lansia	22	32,4	46	67,6	68	100		
Jumlah		87	43,1	115	56,9	202	100		

Berdasarkan data pada tabel 5.8, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada mereka yang berusia dewasa akhir yaitu 48,5% dibandingkan dengan yang kategori yang puas yaitu 51,5%. Nilai-p = 0,041 artinya perbedaan tersebut bermakna secara

statistic atau ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Nilai OR = 1,97 artinya usia yang remaja sampai dewasa akhir berpeluang meningkatkan ketidakpuasan pasien sebesar 2 kali lebih tinggi dibandingkan dengan usia lansia. Nilai 95% CI = 1,07-3,63 menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Tabel 6
Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Haikal Purwakarta

No	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>
		Kurang Baik		Baik		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Laki-laki	39	41,5	55	58,5	94	100	0,779
2	Perempuan	48	44,4	60	55,6	108	100	
	Jumlah	87	43,1	115	56,9	202	100	

Berdasarkan data pada tabel 5.9, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada jenis kelamin perempuan yaitu 44,4% dibandingkan dengan yang kategori laki-laki yaitu 41,5%. Nilai-p = 0,779 artinya perbedaan tersebut tidak bermakna secara statistic atau tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien.

Tabel 7
Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Haikal Purwakarta

No	Pendidikan	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>	OR 95 % CI
		Kurang Baik		Baik		Total			
		f	%	f	%	f	%		
1	Rendah & Menengah	79	76,0	25	24,0	104	100	<0,001	35,55 (15,17-83,30)
2	Tinggi	8	8,2	90	91,8	98	100		
	Jumlah	87	43,1	115	56,9	202	100		

Berdasarkan data pada tabel 5.10, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada mereka yang Pendidikan rendah dan menengah yaitu 76,0% dibandingkan dengan yang kategori yang berpendidikan tinggi yaitu 8,2%. Nilai-p <0,001 artinya perbedaan tersebut bermakna secara statistic atau ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Nilai OR = 35,55 artinya pendidikan yang rendah berpeluang meningkatkan ketidakpuasan pasien sebesar 36 kali lebih tinggi dibandingkan dengan yang pendidikan tinggi. Nilai 95% CI = 15,17-83,30 menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Tabel 8
Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Haikal Purwakarta

No	Pekerjaan	Kepuasan Pasien		<i>P value</i>	OR 95 % CI
----	-----------	-----------------	--	----------------	---------------

		Kurang Baik		Baik		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Non Formal	85	54,1	72	45,9	157	100	<0,001
2	Formal	2	4,4	43	95,6	45	100	
Jumlah		87	43,1	115	56,9	202	100	

25,38
(5,94-
108,43)

Berdasarkan data pada tabel 5.11, tampak bahwa responden merasakan kurang puas, proporsinya lebih banyak pada mereka yang bekerja non formal yaitu 54,1% dibandingkan dengan yang kategori pekerjaan formal yaitu 4,4%. Nilai-p <0,001 artinya perbedaan tersebut bermakna secara statistic atau ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Nilai OR = 25,38 artinya pekerjaan yang non formal berpeluang meningkatkan ketidakpuasan pasien sebesar 25 kali lebih tinggi dibandingkan dengan yang bekerja formal. Nilai 95% CI = 5,94-108,43 menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Analisa multivariat dengan menggunakan Uji Regresi Logistic Berganda yang dipergunakan untuk memprediksi probabilitas terjadinya mengenai pengaruh variabel promosi kesehatan dan variabel fasilitas pelayanan serta karakteristik responden sebagai faktor confounder meliputi: usia, jenis kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta.

Tabel 9
Hasil Analisis Multivariat

No	Variabel	P Value	OR adjusted (95%CI)
1	Promosi Kesehatan	0,005	4,969 (1,639-15,061)
2	Fasilitas Pelayanan	<0,001	45,143 (11,462-177,790)
3	Pendidikan	<0,001	29,813 (7,383-120,387)
4	Pekerjaan	0,001	34,611 (3,923-305,350)
Constant		<0,001	<0,001

Berdasarkan tabel 9 hasil analisis multivariat menunjukkan Terdapat hubungan promosi kesehatan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta setelah dikontrol oleh faktor karakteristik responden pendidikan dan pekerjaan. Tampak bahwa semua variabel independen (promosi Kesehatan p-value 0,005 dan fasilitas pelayanan p-value <0,001) dan confounder (pendidikan p-value <0,001 dan pekerjaan p-value 0,001) memiliki p-value <0,05.

Uji kecocokan data dengan menggunakan Uji Hosmer-Lemeshow digunakan dalam analisis regresi logistik untuk menguji apakah model yang dibangun sesuai dengan data yang diamati.

Tabel 10
Uji Hosmer-Lemeshow Variabel Confounder

No	<i>Chi Square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
1	5,544	6	0,476

Berdasarkan table 5.17 diatas, menunjukkan bahwa Nilai Signifikansi ($p\text{-value } 0,384 \geq 0,05$), Model ini memiliki kesesuaian yang baik dengan data. Artinya, tingkat kejadian yang diamati dan yang diharapkan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Selain itu, dalam analisis multivariat regresi logistik ganda juga perlu dilihat nilai koefisien determinasi (Nagelkerke R-squared) untuk mengukur proporsi variasi atau kecukupan model dalam menjelaskan variabel dependen, yang juga dikenal sebagai kecocokan model (model fit). Nilai ini, yang berkisar antara 0 hingga 1, menunjukkan seberapa baik variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen, dengan nilai yang lebih mendekati 1 berarti model lebih baik.

Tabel 11
Model Summary

No	<i>Cox & Snell R Square</i>	<i>Nagelkerke R Square</i>
1	0,589	0,790
2	0,589	0,790

Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,790 dan Cox & Snell R Square 0,589, yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,790 atau 79% dan terdapat $100\% - 79\% = 21\%$ faktor lain di luar model yang menjelaskan variabel dependen.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Klinik Haikal berada pada kelompok usia remaja hingga dewasa akhir, yang mencerminkan dominasi kelompok usia produktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Salsabillah (2024) yang melaporkan bahwa pasien rawat jalan terbanyak berada pada rentang usia 36–55 tahun (Salsabillah, 2024). Usia produktif umumnya memiliki tingkat aktivitas yang tinggi, paparan stres, serta risiko penyakit metabolik dan kronis yang meningkat, sehingga lebih sering membutuhkan akses pelayanan kesehatan. Selain itu, kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan di usia produktif juga menjadi pendorong meningkatnya kunjungan ke fasilitas kesehatan. Dengan demikian, karakteristik usia responden memperlihatkan bahwa kelompok dewasa memiliki peran penting dalam menggambarkan pola kebutuhan layanan kesehatan masyarakat secara umum.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, sejalan dengan penelitian Purwanza (2022) yang menunjukkan kecenderungan perempuan lebih sering memanfaatkan

layanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Purwanza, 2022). Perempuan dikenal memiliki kepedulian yang lebih tinggi terhadap kondisi kesehatan, terutama terkait pemeriksaan rutin dan kesehatan reproduksi. Tingginya partisipasi perempuan dalam mengakses layanan kesehatan dapat pula disebabkan oleh tanggung jawab mereka dalam keluarga sebagai pengambil keputusan dalam hal kesehatan rumah tangga. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan rendah hingga menengah, yang berpotensi memengaruhi pemahaman terhadap informasi kesehatan dan perilaku dalam mencari layanan medis. Sementara itu, mayoritas responden bekerja di sektor nonformal seperti wiraswasta, yang menunjukkan fleksibilitas waktu kerja namun juga potensi keterbatasan akses terhadap jaminan kesehatan formal. Temuan ini menegaskan bahwa faktor sosiodemografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan memiliki peran signifikan dalam membentuk pola perilaku pencarian layanan kesehatan di masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelaksanaan promosi kesehatan di Klinik Haikal, dengan proporsi 64,9%. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Salsabillah (2024) yang melaporkan bahwa 57% pasien di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh menilai promosi kesehatan berada dalam kategori baik (Salsabillah, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya penyuluhan dan edukasi kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan primer sudah cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan. Menurut Sulistyani Prabu Aji dan Farid Setyo Nugroho (2023), promosi kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk perilaku sehat melalui pemberian informasi dan peningkatan kesadaran individu agar mampu mengendalikan faktor-faktor yang memengaruhi derajat kesehatannya (Sulistyani Prabu Aji, Farid Setyo Nugroho, 2023). Dengan demikian, promosi kesehatan yang baik dapat menjadi langkah preventif yang signifikan dalam menekan angka kesakitan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta menumbuhkan perilaku hidup sehat secara berkelanjutan.

Selain itu, sebagian besar responden juga menilai fasilitas pelayanan di Klinik Haikal berada dalam kategori baik (50,5%), mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Menurut Toni (2023) fasilitas yang memadai mencakup seluruh sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan serta menunjang kualitas pelayanan kesehatan (Toni, 2023). Fasilitas yang lengkap dan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan serta berkontribusi langsung pada tingkat kepuasan. Hal ini tercermin dari hasil penelitian bahwa 56,9% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sejalan dengan temuan Salsabillah (2024) yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar

65,6% (Salsabillah, 2024). Seperti dijelaskan oleh Lailatul Adita (2022), kepuasan pasien muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melampaui harapan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan mutu pelayanan yang baik, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas pasien dan reputasi fasilitas kesehatan (Lailatul Adita, 2022). Oleh karena itu, kombinasi antara promosi kesehatan yang efektif dan fasilitas pelayanan yang memadai menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan pasien serta keberlanjutan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan primer.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, usia, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Haikal ($p < 0,05$). Promosi kesehatan yang kurang baik meningkatkan peluang ketidakpuasan pasien hingga 14 kali lipat dibandingkan dengan promosi kesehatan yang baik ($OR = 13,707$; $CI = 6,721-27,954$). Temuan ini sejalan dengan penelitian Salsabillah (2024) yang menyatakan bahwa promosi kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien karena memberikan informasi, edukasi, dan pemberdayaan terhadap pengambilan keputusan kesehatan secara mandiri (Salsabillah, 2024). Hal serupa terlihat pada variabel fasilitas pelayanan, di mana fasilitas yang kurang baik meningkatkan peluang ketidakpuasan pasien 15 kali lebih tinggi ($OR = 14,914$; $CI = 7,402-30,051$). Hasil ini mendukung penelitian Afriani dan Melfiza (2023) yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, dan kelengkapan alat medis, merupakan determinan penting dalam pembentukan kepuasan pasien (Afriani, Melfiza, 2023). Fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang cepat tidak hanya meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk kembali berobat dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Selain faktor pelayanan, karakteristik individu juga menunjukkan hubungan bermakna terhadap kepuasan pasien. Usia berpengaruh signifikan ($p = 0,041$), di mana pasien usia remaja hingga dewasa akhir cenderung memiliki tingkat ketidakpuasan lebih tinggi dibandingkan lansia, kemungkinan karena perbedaan ekspektasi terhadap kecepatan dan kualitas layanan. Faktor pendidikan juga berhubungan signifikan ($p < 0,001$), dengan pasien berpendidikan rendah memiliki peluang 36 kali lebih tinggi mengalami ketidakpuasan dibandingkan berpendidikan tinggi ($OR = 35,550$; $CI = 15,171-83,304$). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap persepsi dan pemahaman pasien terhadap pelayanan kesehatan. Demikian pula, pekerjaan berpengaruh signifikan ($p < 0,001$), di mana pasien dengan pekerjaan nonformal memiliki risiko ketidakpuasan 25 kali lebih besar ($OR = 25,382$; $CI = 5,941-108,434$), yang mencerminkan keterbatasan ekonomi dan akses terhadap jaminan kesehatan.

Sementara itu, jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan bermakna ($p = 0,779$), mengindikasikan bahwa kepuasan pasien di Klinik Haikal relatif seragam antara laki-laki dan perempuan. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi faktor pelayanan dan karakteristik sosiodemografis, serta menekankan pentingnya peningkatan kualitas promosi kesehatan dan fasilitas layanan dalam membangun loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, pendidikan, dan pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta, dengan nilai p masing-masing 0,005; 0,000; 0,000; dan 0,001. Di antara variabel tersebut, fasilitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai odds ratio (OR) sebesar 45,143, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas memberikan dampak paling besar terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Afriani dan Melfiza (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas dan persepsi pasien terhadap layanan merupakan faktor kunci dalam pembentukan kepuasan (Afriani, Melfiza, 2023). Fasilitas yang memadai, baik dari aspek fisik maupun fungsional, berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa investasi dalam pengembangan sarana, prasarana, serta lingkungan pelayanan yang nyaman dan bersih merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Selain itu, karakteristik individu seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan juga memiliki pengaruh terhadap persepsi kepuasan. Pasien dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap profesionalisme tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan, sementara pasien berpendidikan rendah lebih membutuhkan edukasi dan komunikasi yang sederhana untuk memahami informasi medis. Faktor pekerjaan turut memengaruhi kepuasan, di mana pasien dengan aktivitas kerja padat cenderung lebih sensitif terhadap waktu tunggu dan efisiensi pelayanan. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masing-masing kelompok pasien. Sejalan dengan temuan Andilah (2023), jenis kelamin tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, menandakan bahwa jika layanan diberikan secara setara dan profesional, persepsi antara laki-laki dan perempuan relatif sama (Andilah, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai melalui pelayanan yang cepat, tanggap, komunikatif, serta berbasis pada pendekatan personal sesuai karakteristik sosial dan demografis pasien, disertai dengan pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses administrasi dan

mempermudah akses layanan kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Klinik Haikal Kabupaten Purwakarta menunjukkan adanya hubungan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik haikal kabupaten purwakarta menunjukan bahwa promosi kesehatan yang kurang baik mempunyai resiko 14 kali untuk menyebabkan kepuasan pasien kurang baik dibandingkan dengan promosi kesehatan yang baik. Hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik haikal kabupaten purwakarya menunjukan bahwa fasilitas pelayanan yang kurang baik mempunyai resiko 15 kali untuk menyebabkan kepuasan pasien kurang baik dibandingkan dengan fasilitas pelayanan yang baik. Study ini menemukan bahwa kepuasan pasien dapat diprediksi secara bersama-sama oleh promosi kesehatan, fasilitas pelayanan, pendidikan dan pekerjaan. Dimana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dengan nilai Nagelkerke R square sebesar 79% dan Cox & Snell R Square 58%.

REFERENSI

- Afriani, Melfiza, dkk. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(3), 85–98.
- Anandyta, M. D. (2020). Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Universitas Hasanuddin*.
- Andilah, A. R. &. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*.
- Carolin, et al. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Cendekia Medika. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 8(1), 64–72.
- Javed, B., et al. (2019). Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety. *Journal of Management & Organization*, 25 (1), 117–136.
- Lailatul Adita. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien JKN-KIS tentang Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap di RSUD Anwar Medika Sidoarjo*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien, Pub. L. No. 69, Kementerian Kesehatan RI (2014).
- Purwanza, S. W. (2022). *No Title Hubungan Antara Peran Perawat Dengan Kepuasan Pasien*.
- Rusiyah, et al. (2021). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun*. Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi.
- Salsabillah. (2024). *Hubungan Promosi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2024*.

- Sulistiyani Prabu Aji, Farid Setyo Nugroho, B. R. (2023). *Promosi Dan Pendidikan Kesehatan Di Masyarakat (Strategi dan Tahapannya)*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Toni, S. &. (2023). Impact of dividend policy, capital structure, and profitability on consumer goods firm value: Role of firm size. *Journal of Econpmics and Business Letters*, 3(4), 38–48.