

Factors Associated with Patient Satisfaction at Kalideres Community Health Center, West Jakarta

Yeni Padmini Krestanti ^{1*)}, Ajeng Tias Endarti ²⁾, Nur Asniati Djaali ³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: bdyenni06@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v5i2.3154>

Abstract

Marketing strategies are used to ensure business success, including in the healthcare sector, which now faces intense competition among hospitals, clinics, and community health centers. Community health centers, as the primary government healthcare facilities, play a crucial role in providing first-level services. Patient satisfaction is a key indicator of service quality in primary healthcare facilities, including community health centers (puskesmas). Preliminary observations at Kalideres Community Health Center, West Jakarta, showed a satisfaction level of 77.8%, although complaints regarding waiting time, facility completeness, and cleanliness were still reported. Sociodemographic factors, BPJS insurance membership, and visit frequency may influence patients' perceptions and expectations of healthcare services. This study aimed to analyze factors associated with patient satisfaction at Kalideres Community Health Center. A quantitative approach with a cross-sectional design was used. The sample consisted of 100 patients selected through non-probability incidental sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate, bivariate, and multivariate methods. Bivariate analysis showed that monthly income ($p=0.005$; $OR=3.840$; $CI\ 1.55-9.55$) and visit frequency ($p=0.000$; $OR=11.806$; $CI\ 4.17-33.41$) were significantly associated with patient satisfaction. Multivariate analysis produced a Nagelkerke R^2 of 0.317, identifying employment status ($p=0.038$; $OR=2.872$), income ($p=0.037$; $OR=0.282$), and visit frequency ($p=0.000$; $OR=0.138$) as significant predictors. Visit frequency was the most dominant factor influencing satisfaction. These findings recommend optimizing BPJS administrative processes, strengthening patient education regarding the benefits of regular visits, enhancing satisfaction monitoring, and improving communication quality and service delivery to support sustained patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Sociodemographic Factors, BPJS Membership, Visit Frequency, Kalideres Community Health Center

Abstrak

Strategi pemasaran digunakan untuk memastikan keberhasilan usaha, termasuk dalam sektor kesehatan yang kini menghadapi persaingan ketat antar rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama pemerintah memegang peran penting dalam pelayanan tingkat pertama. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, termasuk puskesmas. Observasi awal di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 77,8%, namun masih terdapat keluhan terkait waktu tunggu, kelengkapan fasilitas, dan kebersihan. Faktor sosiodemografi serta kepesertaan BPJS dan frekuensi kunjungan diduga memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel berjumlah 100 responden, diperoleh melalui teknik *nonprobability sampling* metode insidental. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara univariat, bivariat, serta multivariat. Hasil bivariat menunjukkan bahwa penghasilan per bulan ($p=0,005$; $OR=3,840$; $CI\ 1,55-9,55$) dan frekuensi kunjungan ($p=0,000$; $OR=11,806$; $CI\ 4,17-33,41$) berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat menunjukkan nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,317, dengan variabel pekerjaan ($p=0,038$; $OR=2,872$), penghasilan ($p=0,037$; $OR=0,282$), dan frekuensi kunjungan ($p=0,000$; $OR=0,138$) sebagai faktor yang berpengaruh. Frekuensi kunjungan merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan pasien. Temuan ini merekomendasikan peningkatan efektivitas administrasi BPJS, edukasi pasien, monitoring kepuasan, serta penguatan kualitas komunikasi dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Faktor Sosiodemografi, Kepesertaan BPJS, Frekuensi Kunjungan, Puskesmas Kalideres

PENDAHULUAN

Setiap pelaku usaha berupaya meningkatkan daya saing dengan menerapkan teknik pemasaran yang inovatif serta menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Strategi pemasaran digunakan untuk memastikan keberhasilan usaha, termasuk dalam sektor kesehatan yang kini menghadapi persaingan ketat antar rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Kondisi ini menuntut terciptanya lingkungan bisnis yang kompetitif agar pelanggan tetap loyal dan terus memanfaatkan layanan kesehatan (Olivia & Bernarto, 2022).

WHO menegaskan bahwa hak mendapatkan kesehatan merupakan investasi penting, sehingga pengembangan infrastruktur kesehatan di sektor publik dan swasta perlu dilakukan. Jaminan kesehatan nasional di Indonesia memungkinkan seluruh masyarakat memperoleh perawatan yang layak, terutama kelompok miskin dan rentan. Kemudahan akses dan kualitas layanan sangat memengaruhi loyalitas serta kepuasan pasien, sehingga penyedia layanan kesehatan harus terus meningkatkan mutu layanan (Aprianditah et al., 2024).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan utama pemerintah memegang peran penting dalam pelayanan tingkat pertama. Berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, puskesmas berfungsi sebagai pusat penyelenggaraan upaya promotif dan preventif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kelengkapan sarana prasarana menjadi hal yang krusial untuk memenuhi kebutuhan pasien (Hasan & Amrianti, 2022).

Puskesmas Kalideres Jakarta Barat merupakan salah satu fasilitas yang menjadi tempat penelitian terkait kepuasan pasien. Studi pendahuluan terhadap 30 responden menunjukkan indeks kepuasan sebesar 56,8%, masih di bawah standar Permenkes Nomor 30 Tahun 2022. Keluhan banyak muncul terkait kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, serta lamanya waktu tunggu akibat keterlambatan tenaga kesehatan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap mutu layanan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status ekonomi, yang membentuk persepsi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa karakteristik sosiodemografi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, di mana perempuan dan individu dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung memiliki tuntutan dan harapan pelayanan yang lebih tinggi (Efriani et al., 2022); (Seger et al., 2024).

Selain faktor sosiodemografi, kepesertaan BPJS juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pasien BPJS umumnya merasa lebih aman secara finansial dan terbantu melalui prosedur yang terstandar. Namun, ketidakpuasan tetap dapat muncul jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan. Frekuensi kunjungan juga berpengaruh, karena semakin sering pasien berinteraksi dengan fasilitas kesehatan, semakin tinggi ekspektasi mereka terhadap konsistensi pelayanan (Sartiasih et al., 2022); (Gassing et al., 2024).

Memahami hubungan antara faktor sosiodemografi, kepesertaan BPJS, dan frekuensi kunjungan terhadap kepuasan pasien menjadi dasar penting bagi Puskesmas Kalideres dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan mengetahui karakteristik pasien yang belum puas, puskesmas dapat menyusun strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor tersebut dengan judul *“Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat”*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk mengukur variabel independen dan dependen secara bersamaan pada satu waktu tertentu (Creswell, 2018; Sugiyono, 2020; Notoatmodjo, 2020). Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat pada Februari–Mei 2025 dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendaftar berobat, dan sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan melalui teknik nonprobability sampling dengan metode insidental, menggunakan rumus Bernoulli untuk populasi tidak diketahui. Instrumen penelitian berupa angket yang telah dikategorikan dan diuji melalui proses pengkodean, editing, penyusunan struktur data, entry, dan cleaning sebelum dianalisis. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel, analisis bivariat dengan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara faktor sosiodemografi, kepesertaan BPJS, dan frekuensi kunjungan dengan kepuasan pasien, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi faktor paling dominan. Tahapan multivariat meliputi seleksi variabel awal ($p \leq 0,25$), pemodelan regresi logistik berganda ($p < 0,05$), uji kecocokan model (Hosmer-Lemeshow), overall model fit, koefisien determinasi Nagelkerke R^2 , serta uji Wald untuk menilai pengaruh masing-masing variabel secara individual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat merupakan analisis yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang bertujuan untuk mengetahui sosio demografi pasien, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pekerjaan/profesi, penghasilan. Kepersetaan BPJS pasien serta frekuensi kunjungan ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat dan kepuasan pasien Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Distribusi frekuensi demografi dari 100 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pekerjaan/profesi, penghasilan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Demografi Pasien

Demografi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
<35 Tahun	46	46.0
>35 Tahun	54	54.0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	43	43.0
Perempuan	57	57.0
Status Pernikahan		
Belum Menikah	24	24.0
Pernah Menikah	76	76.0
Tingkat Pendidikan		
Rendah	42	42.0
Tinggi	58	58.0
Pekerjaan		
Formal	58	58.0
Informal	42	42.0
Penghasilan Perbulan		
<Rp 3.500.000	31	31.0
>Rp 3.500.000	69	69.0

Berdasarkan karakteristik demografi responden, sebagian besar berada pada kelompok usia >35 tahun yaitu sebesar 54%, sedangkan responden berusia <35 tahun berjumlah 46%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57%), sementara laki-laki sebanyak 43%. Dari segi status pernikahan, responden yang pernah menikah mendominasi dengan 76%, sedangkan yang belum menikah hanya 24%. Tingkat pendidikan responden cenderung tinggi (58%), dan sisanya 42% memiliki pendidikan rendah. Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dengan pekerjaan formal berjumlah 58%, sedikit lebih banyak dibandingkan dengan responden yang bekerja di sektor informal (42%). Pada aspek ekonomi, sebagian

besar responden berpenghasilan >Rp 3.500.000 per bulan (69%), sedangkan responden dengan penghasilan <Rp 3.500.000 sebanyak 31%.

Distribusi frekuensi dari 100 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat berdasarkan kepesertaan BPJS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Kepesertaan BPJS

Kepesertaan BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
BPJS	89	89.0
Mandiri	11	11.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa berdasarkan kepesertaan BPJS, sebanyak 89 orang (89.0%) memiliki kepesertaan BPJS (PBI dan PNS/perusahaan), sedangkan sebanyak 11 orang (11.0%) memiliki kepesertaan mandiri. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, memiliki kepesertaan BPJS seperti PBI dan PNS/perusahaan.

Distribusi frekuensi kunjungan dari 100 orang pasien ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Frekuensi Kunjungan ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1-2 Kali	43	43.0
>3 kali	57	57.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 3. di atas, menunjukkan bahwa berdasarkan frekuensi kunjungan ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, sebanyak 43 orang memiliki frekuensi antara 1-2 kali dalam sebulan, sedangkan sebanyak 57 orang (57.0%), memiliki frekuensi >3 kali dalam sebulan. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, memiliki frekuensi kunjungan >3 kali dalam satu bulan ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Distribusi frekuensi dari 100 orang pasien mengenai kepuasan dari layanan Puskesmas Kalideres Jakarta Barat berdasarkan kepuasan pasien, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	31	31.0
Puas	69	69.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 4. di atas, menunjukkan bahwa berdasarkan kepuasan dari layanan Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, sebanyak 31 orang (31.0%) menyatakan tidak puas, sedangkan sebanyak 69 orang (69.0%), menyatakan puas. Dari data tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, menyatakan puas dengan layanan yang diberikan dari Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan analisis chi-square. Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sosio demografi, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pekerjaan/profesi, penghasilan. Kebersertaan BPJS pasien serta frekuensi kunjungan ke Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Tabel 5. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat

Variabel	Kepuasan Pasien				P-value	OR	95% CI
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Kebersertaan BPJS							
BPJS	29	32.6	60	67.4	0.495	2.175	0.441-10.719
Mandiri	2	18.2	9	81.8			
Frekuensi Kunjungan							
< 3 kali	25	58.1	18	41.9	0.000*	11.806	4.17-33.41
≥3 kali	6	10.5	51	89.5			
Usia							
≤35 Tahun	16	34.8	30	65.2	0.518	1.387	0.59-3.24
>35 Tahun	15	27.8	39	72.2			
Jenis Kelamin							
Laki-Laki	15	34.9	28	65.1	0.517	1.372	0.58-3.22
Perempuan	16	28.1	41	71.9			
Status Pernikahan							
Belum Menikah	5	20.8	19	79.2	0.312	0.506	0.17-1.51
Pernah Menikah	26	34.2	50	65.8			
Tingkat Pendidikan							
Rendah	14	33.3	28	66.7	0.669	1.206	0.51-2.84
Tinggi	17	29.3	41	70.7			
Pekerjaan							
Formal	14	24.1	44	75.9	0.124	0.468	0.19-1.11
Informal	17	40.5	25	59.5			
Penghasilan Perbulan							
<Rp 3.500.000	16	51.6	15	48.4	0.005*	3.840	1.55-9.55
>Rp 3.500.000	15	21.7	54	78.3			

Berdasarkan hasil analisis bivariat, variabel kepesertaan BPJS menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan peserta BPJS, namun tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,495$). Berbeda dengan itu, frekuensi kunjungan menunjukkan hubungan yang bermakna, di mana pasien yang telah berkunjung lebih dari tiga kali memiliki tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan mereka yang berkunjung kurang dari tiga kali ($p=0,000$; OR=11,806; CI 4,17–33,41), sehingga frekuensi kunjungan menjadi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Di sisi lain, variabel usia dan jenis kelamin juga tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p masing-masing 0,518 dan 0,517, meskipun kelompok usia >35 tahun dan perempuan memiliki proporsi kepuasan yang lebih tinggi.

Hasil analisis terhadap variabel status pernikahan, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan juga menunjukkan tidak adanya hubungan bermakna dengan kepuasan pasien, karena seluruh nilai $p > 0,05$. Sebaliknya, penghasilan per bulan memiliki hubungan yang signifikan ($p=0,005$; OR=3,840; CI 1,55–9,55), di mana responden dengan penghasilan rendah memiliki peluang ketidakpuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden berpenghasilan lebih besar. Dengan demikian, dari seluruh variabel yang dianalisis, dua faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat adalah frekuensi kunjungan dan tingkat penghasilan.

Analisis multivariat merupakan teknik statistik yang dimanfaatkan untuk mengevaluasi pengaruh sejumlah variabel independent secara simultan dalam hubungannya dengan satu variabel dependent. Analisis multivariat menggunakan analisis regresi logistik dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat. Berikut tahapan-tahapan pada analisis multivariat yang dimulai dari seleksi variabel.

Tabel 6. Estimasi Hasil Multivariat Tahap 2

Variabel	P-value	OR (95% CI)
Pekerjaan	0.038	2.872 (1.059-7.787)
Penghasilan	0.037	0.282 (0.086-0.929)
Frekuensi Kunjungan	0.000	0.138 (0.052-0.367)

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 6 hasil multivariat tahap 2, diperoleh hasil bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi ($pvalue$) < 0.05 . Variabel pekerjaan ($p=0.038$, OR=2.872 dan CI

1.059-7.787), selanjutnya penghasilan perbulan ($p=0.037$, $OR=0.282$ dan $CI=0.086-0.929$) serta frekuensi kunjungan ($p=0.000$, $OR=0.138$ dan $CI=0.052-0.367$). Hasil ini menunjukkan bahwa pekerjaan, penghasilan perbulan serta frekuensi kunjungan merupakan faktor-faktor yang berhubungan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Dari hasil uji wald tersebut, maka dengan melihat hasil pvalue <0.05 , maka frekuensi kunjungan merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Step	Nagelkerke R Square
1	0.371

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 7 di atas, dapat terlihat bahwa nilai nagelkerke rsquare, diperoleh sebesar 0.371, yang menunjukkan bahwa sebesar 31.7% kemampuan pekerjaan, penghasilan perbulan serta frekuensi kunjungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, sedangkan sisanya sebesar 62.9% merupakan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat diluar penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara kepesertaan BPJS dan kepuasan pasien ($p = 0.495$). Mayoritas responden merupakan peserta BPJS, namun perbedaan tingkat kepuasan antara peserta BPJS dan peserta mandiri tidak bermakna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lamongi et al. (2025) dan Bakhtiar et al. (2021), yang menyatakan bahwa puskesmas memberikan layanan yang rata dan tidak membedakan berdasarkan jenis kepesertaan. Faktor-faktor seperti mutu pelayanan, kejelasan informasi, dan sikap tenaga kesehatan menjadi aspek yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien dibandingkan status kepesertaan jaminan kesehatan (Bakhtiar et al., 2021).

Frekuensi kunjungan merupakan variabel yang paling berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0.000$; $OR = 11.806$; $CI 4.17-33.41$). Pasien yang telah berkunjung lebih dari tiga kali memiliki peluang sekitar 11 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan kunjungan kurang dari tiga kali. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin sering pasien berinteraksi dengan layanan puskesmas, semakin positif pengalaman dan persepsinya terhadap mutu pelayanan. Konsistensi pengalaman, adaptasi terhadap alur pelayanan, dan kedekatan dengan petugas kesehatan turut memperkuat kepuasan pasien. Penelitian lain (Fadhilah et al., 2019; Widyarni, 2021) juga mendukung

bahwa frekuensi kunjungan erat kaitannya dengan rasa percaya dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan.

Variabel usia tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.518$). Meskipun pasien usia >35 tahun cenderung lebih banyak menyatakan puas, perbedaan ini tidak bermakna. Hasil ini sejalan dengan Azharuddin et al. (2023) dan Setyawan et al. (2020), yang menyatakan bahwa kemampuan adaptasi dan persepsi terhadap pelayanan relatif serupa pada kelompok usia berbeda (Azharuddin et al., 2023).

Jenis kelamin juga tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.517$). Baik laki-laki maupun perempuan memberikan penilaian yang serupa terhadap pelayanan. Hasil ini mendukung temuan Charistasani & Satibi (2016) dan Alharbi (2022), bahwa mutu layanan—bukan jenis kelamin pasien—yang menjadi penentu utama kepuasan.

Status pernikahan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.312$). Walaupun pasien yang pernah menikah lebih banyak merasa puas, perbedaannya tidak bermakna. Penelitian sebelumnya (Chico et al., 2024; Adhikari et al., 2021) juga menunjukkan bahwa kebutuhan dan persepsi terhadap layanan kesehatan relatif serupa bagi semua kelompok status pernikahan.

Tingkat pendidikan tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.669$). Pasien berpendidikan tinggi ataupun rendah menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif sama. Hasil ini sesuai dengan temuan Cheboi et al. (2023) bahwa kualitas komunikasi petugas dan pengalaman pelayanan lebih berpengaruh daripada tingkat pendidikan formal.

Tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pekerjaan dan kepuasan ($p = 0.124$). Responden sektor formal dan informal sama-sama memiliki tingkat kepuasan yang hampir setara. Penelitian Pamungkas et al. (2022) menyatakan bahwa layanan puskesmas yang bersifat universal membuat perbedaan pekerjaan tidak memengaruhi kepuasan.

Berbeda dari variabel demografi lainnya, penghasilan per bulan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.005$; $OR = 3.840$). Pasien berpenghasilan rendah cenderung lebih puas, kemungkinan karena ekspektasi yang lebih sederhana serta manfaat langsung dari layanan puskesmas yang terjangkau. Temuan ini sejalan dengan studi Qin & Ding (2021) dan Widyarni (2021), yang menunjukkan bahwa tingkat penghasilan memengaruhi ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa pekerjaan, penghasilan, dan frekuensi kunjungan merupakan faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres, dengan frekuensi kunjungan sebagai faktor paling dominan. Pasien yang memiliki frekuensi kunjungan tinggi cenderung menunjukkan tingkat kepuasan lebih besar karena interaksi yang berulang menciptakan keakraban, rasa percaya, serta pemahaman yang lebih baik terhadap alur pelayanan. Temuan ini diperkuat oleh berbagai studi yang menunjukkan bahwa intensitas kunjungan dan continuity of care berkontribusi besar terhadap persepsi mutu, efisiensi pelayanan, dan loyalitas pasien terhadap fasilitas layanan primer. Meskipun pekerjaan dan penghasilan berperan dalam memengaruhi kepuasan, hubungan keduanya tidak sekuat frekuensi kunjungan, karena pengalaman langsung pasien dengan pelayanan kesehatan tetap menjadi penentu utama kepuasan.

Selain itu, variasi tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh ekspektasi berdasarkan kondisi sosial ekonomi, di mana pasien berpenghasilan tinggi cenderung memiliki tuntutan lebih besar terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pasien berpenghasilan rendah lebih menekankan aksesibilitas. Meski demikian, kualitas interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan terbukti lebih menentukan dibandingkan faktor sosiodemografi tersebut. Frekuensi kunjungan yang tinggi memungkinkan pasien melakukan evaluasi pelayanan secara berulang; jika pelayanan konsisten baik, persepsi positif semakin menguat dan mendorong loyalitas pasien. Hal ini menjadikan frekuensi kunjungan sebagai indikator penting dalam menilai keberhasilan puskesmas dalam mempertahankan pasien lama dan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalideres Jakarta Barat, diketahui bahwa karakteristik responden didominasi oleh usia >35 tahun, perempuan, telah menikah, berpendidikan tinggi, bekerja di sektor formal, serta memiliki penghasilan >Rp 3.500.000. Sebagian besar responden merupakan peserta BPJS, memiliki frekuensi kunjungan lebih dari tiga kali per bulan, dan menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sebagian besar variabel sosiodemografi tidak berhubungan dengan kepuasan pasien, kecuali penghasilan dan frekuensi kunjungan. Responden dengan pendapatan lebih rendah

memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas, sedangkan frekuensi kunjungan yang lebih tinggi secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisis multivariat mengonfirmasi bahwa pekerjaan, penghasilan, dan frekuensi kunjungan merupakan faktor yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Di antara ketiganya, frekuensi kunjungan muncul sebagai faktor paling dominan, dengan pasien yang berkunjung lebih dari tiga kali per bulan memiliki peluang jauh lebih besar untuk merasa puas. Nilai Nagelkerke R-square sebesar 0.371 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 37,1% variasi kepuasan pasien, sementara 62,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa interaksi berulang melalui kunjungan yang lebih sering berperan penting dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Kalideres.

Berdasarkan hasil penelitian diatas juga kami merekomendasikan kepada Puskesmas Kalideres Jakarta Barat diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi frekuensi kunjungan pasien dengan memperbaiki alur pelayanan, sistem pengingat, promosi kesehatan berbasis masyarakat, serta program loyalitas pasien. Petugas kesehatan perlu memperkuat kompetensi komunikasi interpersonal, empati, konsistensi mutu pelayanan, serta memberikan edukasi dan tindak lanjut yang proaktif agar pengalaman pasien semakin positif. Masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan puskesmas secara rutin, menggunakan BPJS secara optimal, serta memberikan umpan balik konstruktif untuk peningkatan layanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel di luar sosiodemografi, menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed methods, serta melakukan perbandingan antar fasilitas kesehatan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

REFERENSI

1. Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
2. Aprianditah, M., Yamin, A., Ariga, W., & Malonga, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Di Rumah Sakit HI Manambai Abdulkadir). 12(2), 65–75.

3. Azharuddin, Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, Fadlilah, T., Earlia, N., Ridwan, T., Maya, I., Farnida, & Idroes, R. (2023). Patient Satisfaction And Its Socio-Demographic Correlates In Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 57–67. <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>
4. Bakhtiar, M., Rahmawati, D. & Yusuf, A. (2021) ‘Hubungan Kepesertaan BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), pp. 87–95.
5. Bakhtiar, N., Nurgahayu, & Arifin, N. (2021). Hubungan Kepesertaan Dan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Klinik Lacasino Makassar KNurhaeny. *Window of Public Health Journal*, 2(4), 1116–1123.
6. BPS. (2020). Sosial dan demografi Indonesia 2020. Badan Pusat Statistik.
7. BPS. (2021). Statistik Indonesia 2021. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2021/02/26/938316574c78772f27e9b477/statistik-indonesia-2021.html>
8. Chico, V. A. S., Bauhofer, A. F. L., & Bero, D. M. (2024). Sociodemographic Data and Factors That Influence Patient Satisfaction with the Occupational Health Service of the Tete Provincial Hospital, Mozambique, 2022. *Patient Preference and Adherence*, 18, 649–655. <https://doi.org/10.2147/PPA.S452321>
9. Efriani, L., Kemala dewi, L., & Marfuati, S. (2022). Hubungan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon. *Borneo Journal of Pharmascientech*, 6(2), 94–98. <https://doi.org/10.51817/bjp.v6i2.441>
10. Gassing, N., Ilyas, M., Chandra, F., & Purnomo. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Jumlah Kunjungan Di Poli Gigi Puskesmas Wara Kota Palopo. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(2), 123–141.
11. Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
12. Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 605–615. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i1.1629>

13. Lamongi, A., Taufik, M. & Wibowo, R. (2025) 'Analisis Hubungan Status Kepesertaan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer', *Jurnal Ilmiah Kesehatan dan Pelayanan Publik*, 5(1), pp. 25–34.
14. Notoatmodjo, S. (2020). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.
15. Olivia, S., & Bernarto, I. (2022). Effect of Trust, Price Fairness and Service Quality on Patient Satisfaction at the Dental Studio Clinic, Jakarta Barat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal)*, 5(3), 27317–27329. www.bircu-journal.com/index.php/birci
16. Sartiasih, Suparman, R., & Mamlukah. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Jatibarang Kabupaten Indramayu Tahun 2022. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 3(1), 79–88. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.589>
17. Seger, R. W., Syaodih, E., & Andriani, R. (2024). Pengaruh Faktor Sosio-Demografi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 6(1), 31–41. <https://doi.org/10.51977/jsj.v6i1.1839>
18. Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.