

ABSTRAK

Kepuasan pasien di poliklinik dokter spesialis merupakan indikator penting dalam menjamin mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien turut menentukan daya saing dan keberlangsungan institusi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik dokter spesialis sebanyak 2.061 orang, sedangkan sampel diperoleh sebanyak 177 orang. Penarikan sampel secara *purposive sampling*. Data dianalisis melalui tahapan analisis univariat, selanjutnya analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*, dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien meliputi martabat ($p=0,040$), kerahasiaan ($p=0,034$), komunikasi ($p=0,026$), otonomi ($p=0,029$), perhatian yang cepat ($p=0,005$), kualitas fasilitas dasar ($p=0,001$), dan akses terhadap dukungan sosial ($p=0,011$). Variabel pilihan terhadap pemberi layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan ($p=0,208$). Di antara seluruh variabel tersebut, kualitas fasilitas dasar memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien poliklinik dokter spesialis ($\text{Exp(B)/OR} = 3,406$) di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan.

Pihak manajemen disarankan meningkatkan kualitas komunikasi dan edukasi antara tenaga kesehatan dan pasien melalui pelatihan, media edukatif, serta pendekatan empatik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi faktor psikososial dan kultural dengan pendekatan kualitatif atau mixed methods guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengalaman dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Poliklinik Dokter Spesialis.

ABSTRACT

Patient satisfaction at specialist clinics is a crucial indicator for ensuring the quality of healthcare services. Patient satisfaction levels contribute to the competitiveness and sustainability of healthcare institutions. This study aims to analyze the influence of healthcare service quality on patient satisfaction at specialist clinics.

This is a quantitative explanatory research study using a cross-sectional approach. The study was conducted at Pertamina Hospital, Pangkalan Brandan, Langkat Regency. The population was all 2,061 outpatients at the specialist clinic, and a sample size of 177 patients was obtained. Sampling was conducted using purposive sampling. Data were analyzed through univariate analysis, bivariate analysis using the Chi-Square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression.

The results showed that variables that significantly influenced patient satisfaction included dignity ($p=0.040$), confidentiality ($p=0.034$), communication ($p=0.026$), autonomy ($p=0.029$), prompt attention ($p=0.005$), quality of basic facilities ($p=0.001$), and access to social support ($p=0.011$). The variable of choice of service provider did not show a significant influence ($p=0.208$). Among all these variables, the quality of basic facilities had the greatest influence on patient satisfaction at the specialist doctor's polyclinic ($\text{Exp(B)/OR} = 3.406$) at Pertamina Hospital Pangkalan Brandan.

Management is advised to improve the quality of communication and education between healthcare workers and patients through training, educational media, and an empathetic approach to enhance patient satisfaction. Further research is recommended to explore psychosocial and cultural factors using a qualitative or mixed methods approach to gain a deeper understanding of patient experiences and loyalty.

Keywords: *Quality of Healthcare, Patient Satisfaction, Specialist Doctor Polyclinic.*