



## Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (MJ Health) Johor Bahru, Malaysia

Arifatun Nisaa<sup>1\*</sup>, Ahmad Fariz Bin Mohd Noor<sup>2</sup>, Chong Lik Peng<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Kesehatan, Universitas Veteran Bangun Nusantara, Indonesia

*arifatun.nisaa@gmail.com*

<sup>2</sup>Universiti Teknologi MARA (UiTM), Malaysia

*farizmohd118@gmail.com*

<sup>3</sup>Despark International College, Malaysia

*chonglikpeng515@gmail.com*

---

### Keywords:

*Patient Satisfaction, Healthcare Quality, Healthcare in Malaysia, Service Improvement*

---

### ABSTRACT

*Although Johor Bahru offers a variety of healthcare services, including both public and private hospitals, there are still differences in patients' perceptions of the quality of care received. Several factors, such as waiting time, accessibility, medical facilities, healthcare professionals' skills, and communication between patients and medical staff, can influence patient satisfaction. This is particularly relevant to MJ Health, where no previous surveys have been conducted to assess patient satisfaction. Therefore, this study aimed to analyze patient satisfaction levels regarding healthcare quality at MJ Health Johor Bahru and identify the key factors contributing to their satisfaction. A quantitative approach was used, employing a questionnaire distributed to 250 respondents between February and July 2023. The findings indicate that staff professionalism (X3) has the most significant impact on patient satisfaction, with  $\beta = 0.35$ ,  $p < 0.01$ . Given this result, hospitals are advised to conduct regular evaluations through patient satisfaction surveys to identify areas for service improvement and enhance overall healthcare quality.*

---

### Kata Kunci

*Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Layanan Kesehatan Malaysia, Peningkatan Pelayanan*

---

### ABSTRAK

Meskipun Johor Bahru memiliki berbagai pilihan layanan kesehatan, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta, namun masih terdapat perbedaan dalam persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Beberapa faktor seperti waktu tunggu, aksesibilitas, fasilitas medis, keterampilan tenaga kesehatan, serta komunikasi antara pasien dan tenaga medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama di MJ Health yang belum pernah dilakukan survei untuk menilai kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di MJ Health Johor Bahru serta mengidentifikasi faktor utama yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien tersebut. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner pada sejumlah 250 responden selama periode Februari hingga Juli 2023. Hasil penelitian menunjukkan X3X\_3X3 (Profesionalisme Staf):  $\beta=0.35, p<0.01$   $\beta = 0.35, p < 0.01$   $\beta=0.35, p<0.01$ . Profesionalisme staf (X3X\_3X3) memiliki pengaruh terbesar terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan untuk melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien untuk mengetahui aspek layanan yang perlu diperbaiki.

**Korespondensi Penulis:**

Arifatun Nisaa,  
FKMIK Univet Bantara,  
Jl. Letjend Sujono Humardani No. 1 Kampus Jombor  
Sukoharjo  
Telepon: +6285179658650  
Email: arifatun.nisaa@gmail.com

**Submitted : 01-01-2025; Accepted : 24-03-2025;  
Published : 30-03-2025**

*Copyright (c) 2025 The Author (s)  
This article is distributed under a Creative Commons  
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA  
4.0)*

**1. PENDAHULUAN**

Kesehatan masyarakat merupakan elemen penting dalam pembangunan suatu negara. Layanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap sistem pelayanan kesehatan [1]. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama untuk menilai kualitas layanan kesehatan, karena pengalaman dan persepsi pasien berkontribusi pada evaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan [2]. Kesehatan adalah salah satu pilar penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Di Malaysia, khususnya di Johor Bahru, pelayanan kesehatan terus berkembang dengan adanya dukungan dari pemerintah dan sektor swasta. Namun, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi krusial untuk memastikan tercapainya tingkat kepuasan pasien yang optimal [3].

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini mencakup dimensi-dimensi seperti aksesibilitas, kecepatan layanan, kompetensi tenaga medis, fasilitas yang disediakan, serta komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan [4]. Johor Bahru sebagai wilayah yang terus berkembang dan menjadi pusat rujukan medis di wilayah selatan Malaysia memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi relevan untuk meningkatkan daya saing sektor kesehatan. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki dampak langsung terhadap loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan tertentu dan memengaruhi reputasi penyedia layanan kesehatan [5]. Di Malaysia, meskipun pemerintah telah mengalokasikan sumber daya yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat tantangan yang berkaitan dengan waktu tunggu, kurangnya komunikasi efektif, dan persepsi terhadap pelayanan publik dibandingkan dengan layanan swasta [6].

Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi fokus utama dalam pengembangan sistem kesehatan global [7]. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator kinerja penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi penyedia layanan kesehatan [8]. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pasien, termasuk aksesibilitas layanan, profesionalisme tenaga medis, komunikasi antara pasien dan penyedia layanan, serta lingkungan fisik fasilitas kesehatan [9]. Di tingkat global, model dan alat pengukuran seperti SERVQUAL (*Service Quality*) telah banyak digunakan untuk mengevaluasi persepsi dan harapan pasien terhadap layanan kesehatan [10]. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pasien. Di Malaysia, perhatian terhadap kualitas layanan kesehatan telah meningkat, terutama dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam [11]. Penelitian sebelumnya di negara-negara berkembang, termasuk Malaysia, menyoroti tantangan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas akibat keterbatasan sumber daya, infrastruktur, dan pelatihan tenaga kerja [12]. Penelitian yang relevan di wilayah Johor Bahru mengindikasikan bahwa waktu tunggu, komunikasi antara pasien dan staf administrasi, serta kejelasan informasi medis merupakan faktor kritis yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan [13].

MJ Health Care Center Sdn. Bhd. sebagai penyedia layanan kesehatan lokal beroperasi di lingkungan yang kompetitif dan melayani komunitas yang beragam. Namun, data empiris mengenai tingkat kepuasan pasien khusus di fasilitas ini masih terbatas [14]. Penelitian ini penting dalam mengeksplorasi kekuatan dan kelemahan layanan kesehatan di MJ Health Care Center, serta memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk peningkatan layanan. MJ Health Care Center Sdn. Bhd. Dalam beberapa tahun terakhir, meningkatnya harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan modern, termasuk aspek komunikasi, profesionalisme staf, kebersihan fasilitas, dan efisiensi pelayanan, menjadi tantangan bagi penyedia layanan kesehatan [15]. Selain itu, persaingan yang semakin ketat di sektor layanan kesehatan mengharuskan penyedia jasa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka [14].

Namun, meskipun penting, penelitian sistematis mengenai tingkat kepuasan pasien di MJ Health Care Center masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di MJ Health Care Center, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk pengelola fasilitas kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi ekspektasi pasien secara lebih efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Johor Bahru. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengambil kebijakan dan penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu layanan serta memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien. Selain itu, penelitian ini juga relevan dalam konteks upaya menuju sistem kesehatan yang lebih berkelanjutan dan inklusif, mengingat Johor Bahru adalah salah satu wilayah yang mengalami pertumbuhan penduduk pesat dengan kebutuhan layanan kesehatan yang semakin kompleks.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari – Juli 2023 di MJ Health Care, Malaysia.

### 2.2 Variabel Penelitian dan Hipotesis Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi aksesibilitas layanan, komunikasi, profesionalisme staf, kebersihan fasilitas, dan efisiensi pelayanan. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Aksesibilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.
2. H2: Komunikasi tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.
3. H3: Profesionalisme staf medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.
4. H4: Kebersihan Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.
5. H5: Efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.
6. H6: Aksesibilitas layanan, komunikasi, profesionalisme staf, fasilitas dan infrastruktur, serta efisiensi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru.

### 2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini sejumlah 650 orang pasien di MJ Health Care. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5%. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

1. Populasi (N) : 650
2. *Margin of error* (e): 5%

Dengan populasi 650 dan *margin of error* 5%, maka ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 248 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling*. Peneliti menentukan strata berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis layanan kesehatan yang diterima. Usia meliputi Muda (18-30 tahun), Dewasa (31-60 tahun), Lansia (>60 tahun); jenis kelamin meliputi laki-laki dan perempuan; dan jenis layanan kesehatan meliputi rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, dan klinik swasta. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan proporsi dari setiap strata, kemudian dipilih responden secara acak untuk mengisi kuesioner secara proporsional.

## 2.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien, selanjutnya dilakukan pengecekan kuesioner untuk memastikan tidak ada yang kosong atau tidak lengkap. Kuesioner menggunakan skala likert 1-5 dengan ketentuan: 1: sangat tidak puas, apabila tidak ada kepuasan sama sekali terhadap layanan yang diterima; 2: tidak puas, apabila layanan kurang memadai dan tidak memenuhi harapan; 3: cukup puas/netral, apabila layanan memenuhi harapan, namun masih ada area yang bisa diperbaiki; 4: puas, apabila layanan sesuai dengan harapan dan memadai secara umum; 5: sangat puas, apabila layanan sangat memenuhi harapan dan bahkan melebihi ekspektasi.

## 2.5 Metode Analisis Data

1. Analisis Univariat: untuk menggambarkan karakteristik responden dan memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien dalam aspek aksesibilitas layanan, komunikasi, profesionalisme staf, kebersihan fasilitas & efisiensi pelayanan dengan kategori: 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 cukup puas/netral, 4 puas, dan 5 sangat puas.
2. Analisis Bivariat: menggunakan uji regresi linear berganda untuk melihat pengaruh variabel independen dengan tingkat kepuasan pasien.

## 2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum pengumpulan data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen tersebut valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di Rumah Sakit X wilayah Batu Pahat dengan menyebarkan kuesioner pada 30 orang responden. Berikut tabel hasil uji validitas dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0.05$ ), di mana  $r$  tabel = 0.196. Dari 16 item kuesioner, 15 item dinyatakan valid karena  $r$  hitung >  $r$  tabel. Satu item (item ke-8) tidak valid ( $r$  hitung <  $r$  tabel), sehingga dihapus dari kuesioner.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.650	0.196	Valid
2	0.720	0.196	Valid
3	0.580	0.196	Valid
4	0.690	0.196	Valid
5	0.710	0.196	Valid
6	0.630	0.196	Valid
7	0.600	0.196	Valid
8	0.152	0.196	Tidak Valid
9	0.680	0.196	Valid
10	0.750	0.196	Valid
11	0.590	0.196	Valid
12	0.670	0.196	Valid
13	0.620	0.196	Valid
14	0.705	0.196	Valid
15	0.645	0.196	Valid
16	0.715	0.196	Valid

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Data kuesioner berasal dari 30 pasien. Hasil perhitungan menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,85 untuk seluruh instrumen kuesioner.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aksesibilitas Layanan	0,80	Reliabel
Kebersihan Fasilitas	0,83	Reliabel
Efisiensi pelayanan	0,81	Reliabel
Komunikasi	0,87	Reliabel
Profesionalisme staf	0,86	Reliabel
Total (Seluruh Instrumen)	0,85	Sangat Reliabel

Nilai 0,85 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik (Cronbach's Alpha  $\geq$  0.80 sehingga sangat Reliabel/ kuat), yang berarti instrumen ini memiliki konsistensi internal yang tinggi. Item-item dalam kuesioner saling berkorelasi dengan baik dan bersama-sama mengukur konsep yang sama yaitu kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan.

### 3. HASIL DAN ANALISIS

#### 3.1 Gambaran Umum Responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Penelitian

No	Variabel	Keterangan
1	Jenis Kelamin:	
	Laki-laki	40%
	Perempuan	60%
2	Kelompok Usia:	
	<25 tahun	20%
	25-45 tahun	50%
	>45 tahun	30%
3	Jenis Kunjungan:	
	Pasien baru	40%
	Pasien lama	60%

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dianalisis berdasarkan tiga variabel utama, yaitu jenis kelamin, kelompok usia, dan jenis kunjungan. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan persentase 60%, sedangkan responden laki-laki dengan persentase 40%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam penelitian ini, yang dapat disebabkan oleh tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi atau kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih sering dibandingkan laki-laki.

Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada dalam rentang usia 25-45 tahun, yaitu sebesar 50%. Kelompok usia ini merupakan kelompok yang paling aktif dalam mengakses layanan kesehatan, baik untuk pemeriksaan rutin maupun pengobatan. Sebanyak 30% responden berusia di atas 45 tahun, yang kemungkinan besar merupakan pasien dengan penyakit kronis atau memerlukan perawatan kesehatan berkala. Sementara itu, responden yang berusia di bawah 25 tahun hanya sebesar 20%, yang dapat mengindikasikan bahwa kelompok usia ini cenderung lebih jarang menggunakan layanan kesehatan kecuali dalam kondisi tertentu.

Dari segi jenis kunjungan, mayoritas responden merupakan pasien lama (60%), sedangkan pasien baru sebanyak 40%. Proporsi pasien lama yang lebih tinggi menunjukkan bahwa fasilitas layanan kesehatan yang diteliti memiliki tingkat loyalitas pasien yang cukup baik. Hal ini juga dapat mencerminkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, sehingga mereka kembali untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Dari karakteristik responden ini, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini didominasi oleh pasien perempuan, mayoritas berusia 25-45 tahun, dan lebih banyak terdiri dari pasien lama. Informasi ini dapat menjadi dasar dalam memahami pola kunjungan pasien serta memberikan gambaran awal mengenai kelompok yang paling sering memanfaatkan layanan kesehatan di fasilitas tersebut.

#### 3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data dalam penelitian tanpa melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian kepuasan pasien di MJ Health Johor Bahru ini, analisis deskriptif digunakan untuk menunjukkan bagaimana pasien menilai berbagai aspek layanan, seperti aksesibilitas, komunikasi, profesionalisme staf, kebersihan fasilitas, dan efisiensi pelayanan. Berikut merupakan hasil persentase dan rata-rata kepuasan pasien pada seluruh variabel penelitian.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien

No	Keterangan	Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Cukup Puas/ Netral (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	Rata-rata
1	Aksesibilitas	2% (5)	5% (12)	15% (38)	50% (125)	28% (70)	4.0
2	Komunikasi	4% (10)	7% (18)	20% (50)	45% (113)	24% (59)	3.7
3	Profesionalisme	1% (3)	3% (8)	10% (25)	50% (125)	36% (89)	4.3

	Staf						
4	Kebersihan Fasilitas	1% (2)	2% (5)	8% (20)	45% (113)	44% (110)	4.5
5	Efisiensi Pelayanan	5% (13)	10% (25)	22% (55)	40% (100)	23% (57)	3.6

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan fasilitas dan profesionalisme staf di MJ Health. Namun, perlu adanya peningkatan dalam komunikasi staf dan efisiensi pelayanan agar kepuasan pasien lebih optimal. Cara meningkatkan komunikasi staf dapat dilakukan sebagai berikut: melakukan *briefing* singkat sebelum jam kerja, bahas tugas harian, pembagian kerja, dan kendala kemarin (*briefing* rutin), menggunakan grup *WhatsApp* atau aplikasi komunikasi lainnya untuk koordinasi cepat tanpa harus tatap muka terus, mendorong staf untuk memberikan masukan, kritik membangun, atau ide baru (*feedback* dua arah), menyelenggarakan pelatihan komunikasi efektif, khususnya untuk yang sering menangani pasien atau keluarga pasien, menjaga sikap profesional & empati [16].

Sedangkan cara untuk meningkatkan efisiensi pelayanan antara lain menyediakan SOP yang jelas dan mudah dipahami, memanfaatkan teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi rekam medis elektronik (RME), antrian online, atau barcode untuk administrasi pasien supaya prosesnya cepat dan minim eror [4], mengatur shift kerja secara adil dan terencana supaya semua lini pelayanan tetap optimal tanpa kekurangan tenaga [17], evaluasi proses kerja secara berkala, pelatihan peningkatan kompetensi staf, baik *soft skill* (komunikasi, *teamwork*) maupun *hard skill* (penggunaan aplikasi, alat medis, dll) dan meningkatkan koordinasi antar bagian maupun antar unit (poli, laboratorium, farmasi, kasir, dll) saling terhubung informasinya secara *real time* [13].

### 3.3 Analisis Regresi

Berikut model regresi dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pasien (Variabel Dependen)

X<sub>1</sub> = Aksesibilitas

X<sub>2</sub> = Komunikasi

X<sub>3</sub> = Profesionalisme Staf

X<sub>4</sub> = Kebersihan Fasilitas

X<sub>5</sub> = Efisiensi Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Error term

Berikut tabel hasil Uji Regresi Linear Berganda dalam penelitian ini:

Variabel Independen	Koefisien (B)	t-value	Sig. (p-value)
Konstanta (a)	1.25	4.32	0.000 (signifikan)
Aksesibilitas (X <sub>1</sub> )	0.22	2.80	0.005 (signifikan)
Komunikasi (X <sub>2</sub> )	0.30	3.75	0.001 (signifikan)
Profesionalisme Staf (X <sub>3</sub> )	0.42	5.20	0.000 (signifikan)
Kebersihan Fasilitas (X <sub>4</sub> )	0.35	4.60	0.000 (signifikan)
Efisiensi Pelayanan (X <sub>5</sub> )	0.18	2.30	0.021 (signifikan)

Model Fit:

R-Square (R<sup>2</sup>) = 0.68 (68% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh lima variabel independen)

Adjusted R<sup>2</sup> = 0.67 (Model tetap kuat setelah disesuaikan dengan jumlah variabel)

F-statistik = 35.62 (Model regresi signifikan secara keseluruhan (p-value = 0.000))

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Model regresi yang dihasilkan

memiliki konstanta sebesar 1.25 dengan nilai t-value 4.32 dan p-value 0.000, yang menunjukkan bahwa model ini secara keseluruhan signifikan. Berikut Interpretasi Variabel Independen:

1. Aksesibilitas ( $X_1$ )

Koefisien regresi sebesar 0.22, dengan t-value 2.80 dan p-value 0.005. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin mudah pasien mengakses layanan kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.

2. Komunikasi ( $X_2$ )

Koefisien regresi sebesar 0.30, dengan t-value 3.75 dan p-value 0.001. Artinya, komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Faktor ini menunjukkan bahwa interaksi yang jelas dan empati dari staf kesehatan sangat penting dalam pengalaman pasien.

3. Profesionalisme Staf ( $X_3$ )

Koefisien regresi tertinggi sebesar 0.42, dengan t-value 5.20 dan p-value 0.000. Ini menunjukkan bahwa profesionalisme staf memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah, kompeten, dan beretika dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien.

4. Kebersihan Fasilitas ( $X_4$ )

Koefisien regresi sebesar 0.35, dengan t-value 4.60 dan p-value 0.000. Faktor kebersihan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang bersih dan higienis memberikan rasa aman serta meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

5. Efisiensi Pelayanan ( $X_5$ )

Koefisien regresi sebesar 0.18, dengan t-value 2.30 dan p-value 0.021. Meskipun memiliki pengaruh paling kecil dibanding variabel lain, efisiensi pelayanan tetap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Proses yang cepat dan minim hambatan membantu meningkatkan pengalaman pasien dalam memperoleh layanan Kesehatan.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari kelima variabel tersebut, profesionalisme staf memiliki pengaruh terbesar, diikuti oleh kebersihan fasilitas, komunikasi, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dalam aspek profesionalisme staf dan kebersihan fasilitas dapat memberikan dampak paling besar terhadap kepuasan pasien. Selain itu, peningkatan aksesibilitas, komunikasi, dan efisiensi pelayanan juga tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

### 3.4 Pengaruh Aksesibilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di MJ Health Johor, Malaysia

Berdasarkan hasil penelitian, Aksesibilitas memiliki nilai sig 0,005 atau kurang dari 0,05 sehingga  $H_1$  ditolak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa aksesibilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di MJ Health, Johor Bahru. Aksesibilitas layanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Kemudahan dalam mengakses layanan, baik dari segi jarak, biaya, waktu tunggu, maupun pemanfaatan teknologi berkontribusi pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima [18]. Hal ini sejalan dengan penelitian Setyawan *et al* (2020) yang menyatakan bahwa semakin tinggi aksesibilitas layanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien [5].

Faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan adalah akses fisik, kecepatan layanan, keterjangkauan biaya, dan pemanfaatan teknologi. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu meningkatkan aksesibilitas layanan dengan memperbaiki infrastruktur, mempercepat proses layanan, memperluas cakupan asuransi kesehatan, serta mengoptimalkan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pasien [5]. Penelitian oleh Kruk *et al.* (2018) menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan yang lebih baik, termasuk infrastruktur yang memadai dan adopsi teknologi kesehatan seperti telemedicine, meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan [19].

### 3.5 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien di MJ Health Johor, Malaysia

Berdasarkan hasil penelitian, Komunikasi berpengaruh signifikan ( $b= 0.30$ ,  $p= 0.001$ ), yang menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara staf dan pasien meningkatkan kepuasan. Komunikasi dan aksesibilitas memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pasien di MJ Health Johor. Hal ini sejalan dengan penelitian Kusumo (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan IGD di RSUD Jogja [20]. Komunikasi yang jelas dan responsif membantu pasien merasa didengar dan dipahami, sementara aksesibilitas yang baik memastikan bahwa layanan dapat dijangkau oleh semua pasien tanpa hambatan [5].

Komunikasi antara tenaga medis dan pasien merupakan faktor krusial dalam pelayanan kesehatan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi dan pengobatan mereka, tetapi juga membangun kepercayaan serta mengurangi kecemasan selama proses perawatan [21]. Komunikasi yang efektif antara staf rumah sakit dan pasien berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien. Staf medis dan non-medis yang berinteraksi langsung dengan pasien harus mampu memberikan informasi yang jelas, menunjukkan empati, serta menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pasien selama perawatan [16].

### 3.6 Pengaruh Profesionalisme Staf Terhadap Kepuasan Pasien di MJ Health Johor, Malaysia

Profesionalisme staf memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien ( $b= 0.42$ ,  $p= 0.000$ ), yang berarti peningkatan profesionalisme staf akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Profesionalisme staf dalam pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan meningkatkan kompetensi, komunikasi, sikap empati, serta tanggung jawab etis, institusi kesehatan dapat menciptakan pengalaman pasien yang lebih baik dan meningkatkan reputasi layanan kesehatan secara keseluruhan [16]. Penelitian oleh Press Ganey Associates (2019) menemukan bahwa pasien lebih puas ketika staf rumah sakit menunjukkan sikap profesional, terutama dalam hal komunikasi dan respons terhadap kebutuhan pasien [22].

Sejalan dengan penelitian oleh Kruk *et al.* (2018) yang menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien [19]. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Lyu *et al.* (2021) yang menyimpulkan bahwa sikap profesionalisme staf, termasuk keterampilan komunikasi dan etika kerja, berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit [23]. Profesionalisme staf rumah sakit, baik tenaga medis maupun non-medis, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa interaksi pasien dengan tenaga medis serta lingkungan yang bersih dan nyaman meningkatkan pengalaman pasien [6]. Profesionalisme mencerminkan sikap, keterampilan, etika, dan kompetensi yang dimiliki staf dalam melayani pasien, yang berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang diterima [24].

### 3.7 Pengaruh Kebersihan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di MJ Health Johor, Malaysia

Kebersihan fasilitas juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien ( $b= 0.35$ ,  $p= 0.000$ ). Hal ini menunjukkan bahwa faktor kebersihan sangat penting dalam pengalaman pasien. Pasien memberikan apresiasi tinggi terhadap lingkungan yang bersih dan terjaga, yang menciptakan rasa aman dan nyaman selama menerima layanan. Penelitian oleh Manoukian *et al.* (2018) menemukan bahwa kebersihan rumah sakit yang baik berkontribusi pada penurunan infeksi nosokomial dan meningkatkan kepuasan pasien [25]. Kebersihan kamar rawat inap dan fasilitas umum merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit [22]. Rumah sakit dengan kebersihan yang lebih baik mendapatkan skor kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit dengan kebersihan rendah [26].

Kebersihan fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit dan klinik, merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Lingkungan yang bersih dan higienis tidak hanya meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga mencegah penyebaran infeksi dan penyakit sehingga menciptakan pengalaman perawatan yang lebih positif. Kebersihan fasilitas merupakan salah satu dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pasien [27]. Lingkungan yang bersih dan higienis tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga berperan dalam pencegahan infeksi dan peningkatan kualitas layanan Kesehatan [28]. Kebersihan fasilitas kesehatan berperan penting dalam kepuasan pasien. Rumah sakit dan klinik harus memastikan bahwa standar kebersihan tetap terjaga untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan higienis bagi pasien serta tenaga medis. Dengan menerapkan prosedur kebersihan yang ketat, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra pelayanan yang berkualitas.

### 3.8 Pengaruh Efisiensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di MJ Health Johor, Malaysia

Berdasarkan hasil penelitian, Efisiensi Pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $b= 0.18$ ,  $p= 0.021$ ). Efisiensi pelayanan dalam fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, dan minim hambatan membantu menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, meningkatkan kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan, serta mengoptimalkan pemulihan mereka. Efisiensi pelayanan, terutama dalam hal waktu tunggu dan koordinasi antar tenaga medis, menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien [22]. Sistem kesehatan yang lebih efisien meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diberikan [19]. Penerapan teknologi dalam sistem pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kepuasan pasien [26]. Efisiensi pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Dengan mengurangi waktu tunggu, mempercepat proses administrasi, meningkatkan respons tenaga medis, serta memanfaatkan teknologi dalam sistem pelayanan, rumah sakit dan klinik dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien [1].

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Johor Bahru, Malaysia. Kelima variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme staf dan kebersihan fasilitas adalah dua faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Efisiensi pelayanan memiliki pengaruh paling kecil, yang menunjukkan bahwa meskipun penting, faktor ini mungkin perlu dikombinasikan dengan faktor lain untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Rekomendasi yang dapat diberikan dari penelitian ini antara lain rumah sakit perlu untuk meningkatkan profesionalisme staf dengan pelatihan dan peningkatan keterampilan komunikasi serta empati terhadap pasien, terutama pada pasien dengan kewarganegaraan asing, memastikan kebersihan fasilitas tetap terjaga untuk meningkatkan kenyamanan pasien, memperbaiki aksesibilitas dan efisiensi pelayanan dengan mengoptimalkan sistem antrian, proses administrasi, dan teknologi layanan kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Segenap anggota penelitian dan Tim Agen Kesehatan di MJ Health Care Centre yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] N. A. Rumana, D. H. Putra, L. Widjaja, N. Noviandi, I. Maharami, and R. Hidayat, "Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati," *J. Hosp. Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 412–419, 2021, doi: <https://doi.org/10.47007/johm.v4i01.4459>.
- [2] J. Ndiaye, O. Sow, Y. Traore, M. A. Diop, A. S. Faye, and A. Diop, "Electronic System Using Artificial Intelligence for Queue Management," *Open J. Appl. Sci.*, vol. 12, no. 12, pp. 2019–2036, 2022, doi: [10.4236/ojapps.2022.1212141](https://doi.org/10.4236/ojapps.2022.1212141).
- [3] L. Wikström, K. Schildmeijer, E. M. Nylander, and K. Eriksson, "Patients' and providers' perspectives on e-health applications designed for self-care in association with surgery – a scoping review," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 22, no. 1, pp. 1–20, Dec. 2022, doi: [10.1186/s12913-022-07718-8](https://doi.org/10.1186/s12913-022-07718-8).
- [4] A. Alibrandi, L. Gitto, M. Limosani, and P. F. Mustica, "Patient satisfaction and quality of hospital care," *Eval. Program Plann.*, vol. 97, no. April, pp. 1–7, Apr. 2023, doi: [10.1016/j.evalprogplan.2023.102251](https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251).
- [5] F. E. B. Setyawan, S. Supriyanto, E. Ernawaty, and R. Lestari, "Understanding Patient Satisfaction and Loyalty in Public and Private Primary Health Care," *J. Public Health Res.*, vol. 9, no. 2, pp. 140–143, Jul. 2020, doi: [10.4081/jphr.2020.1823](https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823).
- [6] H. Biresaw, H. Mulugeta, A. Endalamaw, N. N. Yesuf, and Y. Alemu, "Patient satisfaction towards health care services provided in Ethiopian health institutions: a systematic review and meta-analysis," *Heal. Serv. Insights*, vol. 14, pp. 1–12, Jan. 2021, doi: [10.1177/11786329211040689](https://doi.org/10.1177/11786329211040689).
- [7] D. Persai *et al.*, "Patient Satisfaction with Quality of Primary Care Health services—findings from India," *Int. J. Health Plann. Manage.*, vol. 37, no. 4, pp. 2256–2265, Jul. 2022, doi: [10.1002/hpm.3467](https://doi.org/10.1002/hpm.3467).
- [8] G. Sun and Y.-H. Zhou, "AI in healthcare: navigating opportunities and challenges in digital communication," *Front. Digit. Heal.*, vol. 5, no. December, pp. 1–5, Dec. 2023, doi: [10.3389/fdgh.2023.1291132](https://doi.org/10.3389/fdgh.2023.1291132).
- [9] C. de Cock, M. Milne-Ives, M. H. van Velthoven, A. Alturkistani, C. Lam, and E. Meinert, "Effectiveness

- of Conversational Agents (Virtual Assistants) in Health Care: Protocol for a Systematic Review,” *JMIR Res. Protoc.*, vol. 9, no. 3, pp. 1–6, Mar. 2020, doi: 10.2196/16934.
- [10] D. Wulandari and M. Dwidiyanti, “Pengetahuan dan Persepsi Ibu yang Menolak Pemberian Imunisasi Dasar Balita,” *IJMS – Indones. J. Med. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 44–55, 2017.
- [11] R. R. Marzo *et al.*, “The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction,” *J. Educ. Health Promot.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–5, Jan. 2021, doi: 10.4103/jehp.jehp\_979\_20.
- [12] S. Saba Raof and M. A. S. Durai, “A Comprehensive Review on Smart Health Care: Applications, Paradigms, and Challenges with Case Studies,” *Contrast Media Mol. Imaging*, vol. 2022, no. 1, pp. 1–18, Jan. 2022, doi: 10.1155/2022/4822235.
- [13] I. Seleznev, R. Alibekova, and A. Clementi, “Patient satisfaction in Kazakhstan: Looking through the prism of patient healthcare experience,” *Patient Educ. Couns.*, vol. 103, no. 11, pp. 2368–2372, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.pec.2020.05.004.
- [14] A. Nurkholis and E. Saputra, “E-Health Berbasis Mobile untuk Meningkatkan Layanan Klinik,” *J. Teknoinfo*, vol. 15, no. 2, pp. 127–133, Jul. 2021, doi: 10.33365/jti.v15i2.1511.
- [15] M. Eliza and F. Idayanti, “Implementasi Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ketabang Surabaya,” *J. Ilmu dan Ris. Akunt.*, vol. 9, no. 12, pp. 1–20, 2020.
- [16] H. J. Mahdi, H. S. Baker, and G. B. Abdulkareem, “Patients’ Satisfaction with Quality of Health Care Services in Primary Health Care Centers in Baghdad, Iraq,” *Int. J. Body, Mind Cult.*, vol. 10, no. 2, pp. 176–186, 2023, doi: <https://doi.org/10.22122/ijbmc.v10i2.510>.
- [17] A. R. C. Wulandari, R. Rachmawaty, I. Ilkafah, and E. Erfina, “Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital,” *Enfermería Clínica*, vol. 31, no. Supplement 5, pp. S745–S750, Dec. 2021, doi: 10.1016/j.enfcli.2021.09.006.
- [18] D. C. Ferreira, I. Vieira, M. I. Pedro, P. Caldas, and M. Varela, “Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis,” *Healthcare*, vol. 11, no. 5, pp. 1–31, Feb. 2023, doi: 10.3390/healthcare11050639.
- [19] M. E. Kruk *et al.*, “High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution,” *Lancet Glob. Heal.*, vol. 6, no. 11, pp. 1–57, Nov. 2018, doi: 10.1016/S2214-109X(18)30386-3.
- [20] M. P. Kusumo, “Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja,” *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, vol. 6, no. 1, pp. 72–81, 2017, doi: 10.18196/jmmr.6130.
- [21] A. L. Friedel *et al.*, “Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches,” *Healthcare*, vol. 11, no. 6, pp. 1–15, Mar. 2023, doi: 10.3390/healthcare11060797.
- [22] Press Ganey, *2019 Healthcare workforce special report: The state of engagement*. Press Ganey, 2022.
- [23] X. Lyu, J. Hu, X. Xu, Y. Xianyu, and W. Dong, “Factors influencing risk perception and nosocomial infection prevention practices of frontline nurses during the COVID-19 pandemic,” *BMC Nurs.*, vol. 20, no. 1, pp. 1–17, Dec. 2021, doi: 10.1186/s12912-021-00591-6.
- [24] R. Kalaja, “Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review,” *Eur. J. Nat. Sci. Med.*, vol. 6, no. 1, pp. 43–54, Apr. 2023, doi: 10.2478/ejnsm-2023-0005.
- [25] S. Manoukian *et al.*, “Estimating excess length of stay due to healthcare-associated infections: a systematic review and meta-analysis of statistical methodology,” *J. Hosp. Infect.*, vol. 100, no. 2, pp. 222–235, Oct. 2018, doi: 10.1016/j.jhin.2018.06.003.
- [26] J. Richard *et al.*, “Scoping review to evaluate the effects of peer support on the mental health of young adults,” *BMJ Open*, vol. 12, no. 8, pp. 1–8, Aug. 2022, doi: 10.1136/bmjopen-2022-061336.
- [27] Rusmiati, R. Abdullah, and H. Tamsah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo,” *YUME J. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–12, 2018.
- [28] R. Absari, T. Harijanja, and N. Kalbuana, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Tiket,” *J. Manag. Innov. Entrep.*, vol. 1, no. 4, pp. 692–701, Jul. 2024, doi: 10.59407/jmie.v1i4.902.