ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.5, No.11, Oktober 2026

Analisis Hubungan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya

Bewa Dangu Wole[1], Didik Hadi Santosa[2], Katrin Dora Fransz[3]
[1,2,3]Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia
E-mail: bewadanguwole@gmail.com[1], didikhadisantoso7@gmail.com[2], katrinfranszwunga@gmail.com[3]

Article History:
Received: 01 Oktober 2026
Revised: 10 Oktober 2026
Accepted: 12 Oktober 2026

Keywords: *kepuasan pasien; promosi kesehatan; karakteristik sosiodemografis; pelayanan rawat inap; mutu pelayanan kesehatan.*

Abstract: *Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Selain dipengaruhi oleh karakteristik sosiodemografis, kepuasan pasien berkaitan dengan pelaksanaan promosi kesehatan yang mendukung pemahaman pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan karakteristik sosiodemografis dan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Reda Bolo, Kabupaten Sumba Barat Daya. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional yang melibatkan 40 pasien dewasa dari populasi 45 pasien rawat inap. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin untuk mengukur promosi kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (65%), berusia di atas 30 tahun (62,5%), berpendidikan SMA/sederajat (63%), dan bekerja (85%). Sebanyak 72,5% responden menilai pelaksanaan promosi kesehatan kurang baik, sedangkan 60% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan jenis kelamin ($p = 0,015$), usia ($p = 0,007$), pendidikan ($p = 0,034$), serta pekerjaan ($p < 0,001$). Promosi kesehatan juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p = 0,036$). Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik sosiodemografis dan pelaksanaan promosi kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap. Penguatan promosi kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan dan karakteristik pasien perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Ferreira et al., 2023). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Ferreira et al., 2023). Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat dipenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Ferreira et al., 2023). Sesuai dengan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal. Rumah Sakit dianjurkan melaksanakan kegiatan edukasi kesehatan sebagai salah satu bentuk kegiatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (Agustiawan et al., 2024). Terwujudnya kepuasan pasien pada promosi kesehatan tentunya berkaitan peningkatan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Faktor penentu tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien antara lain umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain (Mardeyanti, et.al., 2022; Ferreira et al., 2023).

Unsur pelayanan kesehatan seperti rumah sakit sudah seharusnya menyelenggarakan promosi kesehatan melalui konsep yang dikenal saat ini dengan nama promosi kesehatan rumah sakit (PKRS) (Kementerian Kesehatan, 2018). Rumah sakit perlu menyelenggarakan promosi kesehatan karena disana terdapat masyarakat yang telah mengalami masalah kesehatan dan juga sebagai tempat tenaga profesional kesehatan berkumpul (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Program promosi kesehatan dirancang untuk mengubah orientasi sistem kesehatan (World Health Organization, 1986). Awalnya, hanya berfokus pada penyakit dan pengobatan saja. Namun, saat ini ditambah dengan usaha untuk pencegahan penyakit (Hestia, 2022; World Health Organization, 1986).

Beberapa penelitian sebelumnya yaitu Salsabillah (2024) dengan hasil penelitiannya terdapat hubungan antara promosi kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2024. Begitu juga dengan penelitian Agustiawan, Fitriani, dan Nyorong (2024) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kegiatan edukasi kesehatan dan pelayanan di RSI Ibnu Sina Pekanbaru. Berdasarkan kedua penelitian sebelumnya hanya terfokus pada hubungan kedua variabel, artinya tidak dilakukan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien. Sehingga yang menjadikan kebaruan dari penelitian ini adalah penelitian pengembangan yang tidak hanya mencari hubungan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien tetapi juga mencari hubungan karakteristik pasien seperti jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Reda Bolo 14-16 Juli 2025 dengan ketua PKRS bahwa “selama ini memang belum melakukan kegiatan promosi kesehatan kepada pasien rawat inap karena keterbatasan sumber daya seperti tim promosi kesehatan dan untuk edukasi pada pasien belum terprogram dari tim PKRS itu sendiri”. Melihat permasalahan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Reda Bolo, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Promosi Kesehatan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya”. Karena kepuasan pasien merupakan suatu permasalahan yang membutuhkan perhatian khusus untuk menilai tingkat kepuasan di rumah sakit (Ferreira et al., 2023). Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) distribusi frekuensi karakteristik pasien; 2) distribusi frekuensi promosi kesehatan; 3) mengetahui

distribusi frekuensi kepuasan pasien, 4) hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien; 5) hubungan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen (Setia, 2016). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 pasien dewasa di ruang rawat inap. Penentuan sampel yang lebih praktis menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (1970). Jumlah populasi yaitu 45 orang pasien sehingga sesuai tabel Krejcie dan Morgan (1970), sampel yang dibutuhkan adalah 40 orang. Perhitungan sampel didasarkan pada kesalahan 5% dan mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi (Krejcie & Morgan, 1970). Variabel penelitian terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen (promosi kesehatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Menggunakan kuesioner dengan skala likert yaitu kode 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan kode 5 (sangat setuju) (Sullivan & Artino, 2013). Pengolahan data menggunakan editing, coding, data entry, dan processing. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya. Waktu penelitian pada bulan Juli s/d Agustus 2025. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat (karakteristik responden: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan) dan bivariat yaitu mengetahui hubungan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien dilakukan melalui tabulasi silang crosstab dengan uji chi-square (a=0,05), menggunakan uji Chi-square (McHugh, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan sebanyak 40 orang responden yang merupakan pasien di ruang rawat inap RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat. Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data, untuk mengetahui variabel independent yaitu promosi kesehatan dan variabel dependen kepuasan pasien. Analisa data dilakukan secara komputerisasi dengan aplikasi SPSS mengunakan uji Chi square.

Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran setiap variabel, distribusi frekuensi berbagai variabel yang diteliti baik variabel dependen maupun variabel indenpenden, dengan melihat distribusi frekuensi dapat diketahui deskripsi masing-masing variabel dalam penelitian.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pasien rawat jalan di RSUD Reda Bolo, dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	14	35%
Perempuan	26	65%
Usia		
<30 Tahun	15	37,5%
>30 Tahun	25	62,5%
Pendidikan		

Tidak Sekolah	3	7%
SD	3	7%
SMP	4	10%
SMA/Sederajat	25	63%
Diploma/Sarjana	5	13%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	6	15%
Bekerja	34	85%
Total	40	100%
Promosi Kesehatan		
Kurang Baik	29	72,5%
Baik	11	27,5%
Total	40	100%
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	24	60%
Puas	16	40%
Total	40	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori jenis kelamin terbanyak 26 orang (65%) yaitu perempuan, karakteristik usia terbanyak >30 tahun yaitu sebanyak 25 orang (62,5%). Karakteristik pendidikan tebanyak pada SMA/sederajat yaitu sebanyak 25 orang (63%), karakteristik pekerjaan terbanyak pada status bekerja yaitu 34 (85%).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa promosi kesehatan kategori kurang baik sebanyak 29 orang (72,5%) dan pada kategori promosi kesehatan kategori baik terdapat 11 orang (27,5%) dari jumlah 40 orang pasien rawat inap yang terdapat di RSUD Reda Bolo. Sedangkan variabel kepuasan pasien yang merasakan kurang puas terdapat 24 orang (60%) dan pada kategori puas terhadap promosi kesehatan sebanyak 16 orang (40%) dari jumlah 40 orang responden yang terdapat di RSUD Reda Bolo.

Hasil Analisis Bivariat

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Tabulasi Silang (*Crosstab*) Variabel Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Jumlah		*P value*
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Laki-Laki	11	27,5%	3	7,5%	14	35%	
Perempuan	13	32,5%	13	32,5%	26	65%	**0,015**
Jumlah	**24**	**60%**	**16**	**40%**	**40**	**100%**	

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil dari total 40 responden, pasien dengan jenis kelamin laki-laki merasakan kurang puas sebanyak 11 orang (27,5%) dan yang merasakan puas sebanyak 3 orang (7,5%). Jenis kelamin perempuan dengan kategori kurang puas sebanyak 13 orang (32,5%) dan yang merasakan puas sebanyak 13 orang (32,5%). Hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,015, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

2. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Tabulasi Silang (*Crosstab*) Variabel Usia dengan Kepuasan Pasien

Usia	Kepuasan Pasien				Jumlah		*P value*
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
<30 tahun	10	25%	5	12,5%	15	37,5%	
>30 tahun	14	35%	11	27,5%	25	62,5%	**0,007**
Jumlah	**24**	**60%**	**16**	**40%**	**40**	**100%**	

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil dari total 40 responden, pasien dengan usia <30 tahun merasakan kurang puas sebanyak 10 orang (25%) dan yang merasakan puas sebanyak 5 orang (12,5%). Kategori usia >30 tahun dengan kategori kurang puas sebanyak 14 orang (35%) dan kategori usia >30 merasakan puas sebanyak 11 orang (27,5%). Hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,007, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan usia dengan kepuasan pasien.

3. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Tabulasi Silang (*Crosstab*) Variabel Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Jumlah		*P value*
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Sekolah	1	2,5%	2	5%	3	7,5%	
SD	3	7,5%	0	0%	3	7,5%	
SMP	3	7,5%	1	2,5%	4	10%	**0,034**
SMA/sederajat	14	35%	11	27,5%	25	62,5%	
Diploma/sarjana	3	7,5%	2	5%	5	12,5%	
Jumlah	**24**	**60%**	**16**	**40%**	**40**	**100%**	

Sumber: Data Pimer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil dari total 40 responden, pasien dengan pendidikan paling banyak adalah SMA/sederajat sebanyak 14 orang (35%) merasakan kurang puas, dan yang merasakan puas sebanyak 11 orang (27,5%). Hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,034, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien.

4. Hubungan Pekerjaan dengan kepuasan Pasien

Tabel 5. Tabulasi Silang (*Crosstab*) Variabel Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Pekerjaan	Kepuasan Pasien				Jumlah		*P value*
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Bekerja	4	10%	2	5%	6	15%	
Bekerja	20	50%	14	35%	34	85%	0,000
Jumlah	**24**	**60%**	**16**	**40**	**40**	**100%**	

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil dari total 40 responden, pasien dengan status tidak bekerja merasakan kurang puas sebanyak 4 orang (10%) dan yang merasakan puas sebanyak 2

orang (5%). Kategori status bekerja merasakan kurang puas sebanyak 20 orang (50%) dan yang merasakan puas sebanyak 14 orang (35%). Hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,000, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien.

5. Hubungan Promosi Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Tabulasi Silang (*Crosstab*) Variabel Promosi Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Promosi Kesehatan	Kepuasan Pasien						*P value*
	Kurang Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	14	35%	15	37,5%	29	72,5%	
Baik	10	25%	1	2,5%	11	27,5%	*0,036*
Total	24	60%	16	40%	40	100%	

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil dari total 40 responden, pasien dengan promosi kesehatan kategori kurang baik yang merasakan kurang puas sebanyak 14 orang (35%), promosi kesehatan dengan kategori kurang baik pada pasien yang merasakan puas sebanyak 15 orang (37,5%). Pasien dengan promosi kesehatan kategori baik yang merasakan kurang puas sebanyak 10 orang (25%) dan dengan promosi kesehatan kategori baik yang merasakan puas sebanyak 1 orang (2,5%).

Tingkat korelasi pada kedua variabel diatas bahwa ada hubungan antara promosi kesehatan dengan kepuasan pasien, yang pengujian statistiknya menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kepercayaan 95% atau p<α (0,05). Jika nilai p<α (0,05) maka secara statistik disebut ada hubungan dan jika nilai p>α (0,05) maka hasil perhitungan tersebut tidak ada hubungan. Hasil uji statistik pada penelitian ini diperoleh nilai p = 0,036 (p < 0,05), maka secara statistik disebut terdapat hubungan.

Pembahasan

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden yang diteliti pada kategori jenis kelamin terbanyak 26 orang (65%) yaitu perempuan, karakteristik usia terbanyak >30 tahun yaitu sebanyak 25 orang (62,5%), karakteristik pendidikan tetbanyak pada SMA/sederajat yaitu 25 orang (63%), karakteristik pekerjaan terbanyak pada status bekerja yaitu 34 (85%).

Distribusi Frekuensi Promosi kesehatan

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa promosi kesehatan kategori kurang baik sebanyak 72,5% pasien ruang rawat inap yang terdapat di RSUD Reda Bolo. Rumah sakit sebagai promotor kesehatan diwajibkan dapat berpartisipasi dalam melaksanakan promosi kesehatan yang didukung oleh paradigma promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Melalui PKRS yang terdapat di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya, bahwa para pelaksana dapat mengembangkan pengertian dan pengetahuan para pengunjung yang sehat, serta pasien dan keluarganya tentang upaya pencegahan dan pengobatan suatu penyakit. Selain itu, PKRS juga harus berrupaya menggugah kesadaran dan minat pasien, keluarga pasien dan para pengunjung rumah sakit untuk berperan aktif dalam usaha penyembuhan dan pencegahan penyakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Hal ini membuktikan bahwa, PKRS RSUD Reda Bolo merupakan program yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah

pelayanan rumah sakit, untuk menunjang perkembangan dan kemajuan rumah sakit karena dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, serta membuat pasien, keluarga pasien dan para pengunjung merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan rumah sakit yang mereka pilih (Agustiawan et al., 2024).

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap promosi kesehatan yang merasakan kurang puas yaitu 60% pasien rawat inap yang terdapat di RSUD Reda Bolo. Walaupun ada yang menyatakan puas, namun lebih banyak pasien rawat inap yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan promosi kesehatan rumah sakit dan pasien merasa kurang diperhatikan dalam hal memahami penyakit yang dialami oleh pasien itu sendiri yang bersifat edukatif. Pelaksanaan strategi advokasi PKRS di RSUD Reda Bolo belum maksimal karena adanya hambatan memahami preferensi pasien (Kim et al., 2024).

Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien

1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan 65% dengan hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,015, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value < 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien dalam pelaksanaan promosi kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rismaniar, Zaman, dan Anggreny (2022); Romliyadi dan Isrizal (2022); Putra, Astuti, dan Rahayu (2024) yang menyatakan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan jenis kelamin responden dengan kepuasan.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya bahwa pasien perempuan lebih banyak merasakan kurang puas dibandingkan dengan laki-laki. Terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Romliyadi dan Isrizal (2022) menyatakan bahwa jenis kelamin terbanyak ingin merasa dilayani adalah laki-laki karena sebagai kepala keluarga serta pengalaman-pengalaman yang dirasakan sehingga dari pengalaman tersebut dapat membedakan sesuatu yang memuasakan. Namun demikian, penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap bahwa yang paling banyak yaitu jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki-laki, sehingga penilai puas atau tidaknya pada promosi kesehatan yang terdapat di RSUD Reda Bolo didominasi oleh pasien perempuan.

Penjelasan ini diperkuat oleh Pretirose, Setiaji, dan Sadik (2021) bahwa perbedaan jenis kelamin berpengaruh terhadap penggunaan pelayanan kesehatan, perbedaan ini baik secara biologis (sex) maupun secara sosial (gender). Secara biologis, perempuan memiliki kondisi reproduksi yang lebih kompleks dibanding dengan laki-laki, dan secara sosial karena posisinya, perempuan lebih rentan terhadap berbagai macam penyakit dibanding dengan laki-laki termasuk dalam menjalani yang menjadi kodrat perempuan. Pola relasi gender yang ada di masyarakat sangat mempengaruhi pola-pola hidup masyarakat, termasuk didalamnya pola pengambilan keputusan.

Temuan ini dapat didasari secara kuat dalam teori peran sosial dan teori perawatan berpusat pada pasien (PCC). Teori peran sosial memberikan penjelasan yang jelas tentang bagaimana harapan masyarakat dan norma budaya memengaruhi preferensi pasien, yang menghasilkan persepsi berbasis gender yang berbeda tentang kompetensi penyedia layanan. Demikian pula, teori perawatan berpusat pada pasien menggarisbawahi pentingnya menghormati preferensi pasien untuk meningkatkan kepercayaan, komunikasi yang efektif, dan kepuasan pasien (Havana et al., 2023; Kim et al., 2024). Dari kedua teori tersebut, penting sekali peran promosi kesehatan di rumah

sakit dalam memberikan pendekatan edukasi kesehatan yang inovatif pada pasien secara individual berbasis preferensi pasien dan secara komunitas atau masyarakat sekitar rumah sakit, sehingga tidak terfokus promosi kesehatan hanya dilakukan dalam rumah sakit yang juga belum maksimal (Wong et al., 2020).

2. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 3 usia responden terbanyak adalah >30 tahun yaitu 62,5% dengan hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,007, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value < 0,05. Hasil ini menunjukkan ada hubungan usia dengan kepuasan pasien dalam pelaksanaan promosi kesehatan di rumah sakit.

Sejalan dengan beberapa penelitian yaitu Kurniati dan Mustikawati (2023); Araujo (2022); Muzer (2020); dan Pangaribuan (2022) dengan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa paling banyak rentang usia >30 tahun, pada usia ini berada di fase dewasa. Hal ini sesuai dengan Depkes RI (2009) bahwa kategori dewasa dibagi menjadi dua jenis yaitu dewasa awal dan dewasa akhir. Usia yang matang lebih cerdas dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelompok usia muda seperti dewaasa awal cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik. Kepuasan pasien biasanya muncul dari perbandingan antara harapan atau ekspektasi mereka dengan pengalaman nyata yang mereka alami saat menerima layanan kesehatan. Usia memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan usia juga akan mempengaruhi pola perilaku seseorang.

3. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 pendidikan responden terbanyak adalah SMA/Sederajat 63% dengan hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,034, yang jika dibandingkan dengan nilai α = 0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien dalam pelaksanaan promosi kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Muzer (2020); Ratmini, dkk (2025); Kurniati dan Mustikawati (2023) menyatakan ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang-orang tersebut menerima informasi.

Pendidikan kesehatan yang seharusnya diterima oleh pasien di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya yang dilakukan melalui promosi kesehatan di rumah sakit bertujuan untuk membantu pasien secara individu untuk mampu mengontrol kesehatannya secara mandiri dengan mempengaruhi, memungkinkan dan menguatkan keputusan atau tindakan sesuai dengan nilai dan tujuan yang mereka rencanakan dalam hal ini yaitu kepuasan pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Karena semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah, hal ini mungkin dikarenakan semakin berpendidikan pasien tersebut maka semakin tinggi pula pengetahuan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya manusianya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderug untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat pendidikannya, sehingga orang yang berpendidikan tinggi cenderung merasakan tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah.

4. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 pendidikan responden terbanyak adalah kategori bekerja 85% dengan hasil uji statistik chi-square didapatkan ρ value = 0,000, yang jika dibandingkan dengan nilai α =

0,05, maka ρ value ≤ 0,05. Ini menunjukkan ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien dalam pelaksanaan promosi kesehatan di rumah sakit. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktarianita, Sartika, dan Wati (2021); Putra, Astuti, dan Rahayu (2024) yang menyatakan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan pekerjaan responden dengan kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pekerjaan adalah suatu mata pencaharian pasien, dimana pekerjaan akan berpengaruh terhadap pandangan dan harapan pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan sehingga orang yang bekerja memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang tidak bekerja yang akan mempunyai harapan lebih rendah.

5. Hubungan Promosi Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6 tingkat korelasi pada kedua variabel diatas bahwa ada hubungan antara promosi kesehatan dengan kepuasan pasien. Nilai p<α (0,05) maka secara statistik disebut ada hubungan dan jika nilai p>α (0,05) maka hasil perhitungan tersebut tidak ada hubungan. Hasil uji statistik pada penelitian ini diperoleh nilai p = 0,036 (p < 0,05), maka secara statistik disebut berhubungan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Windreis (2021); Salsabilah (2024); Agustiawan, Fitriani, dan Nyorong (2024); Kustini (2025) menyatakan bahwa promosi kesehatan atau edukasi kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja tenaga kesehatan terhadap apa yang mereka rasakan. Kepuasan ini ditentukan oleh kinerja pelayanan dalam memenuhi harapan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan meningkat dengan penerapan PKRS yang dapat memenuhi harapan pasien (Agustiawan et al., 2024; Wong et al., 2020). Promosi kesehatan di rumah sakit adalah upaya rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan pasien, klien, dan kelompok masyarakat agar pasien dapat mandiri dalam mempercepat kesembuhan dan rehabilitasinya, klien dan kelompok masyarakat dapat mandiri dalam meningkatkan kesehatan, mencegah masalah kesehatan, dan mengembangkan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat, melalui pembelajaran dari, oleh, untuk, dan bersama mereka, sesuai sosial budaya mereka, serta didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan promosi kesehatan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya. Sebagian besar pasien menilai pelaksanaan promosi kesehatan masih kurang optimal, sementara tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima juga cenderung rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa promosi kesehatan merupakan salah satu aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. Selain itu, karakteristik sosiodemografis, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan, juga memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan berkaitan dengan latar belakang dan karakteristik individu yang berbeda. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan promosi kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien serta mempertimbangkan keragaman karakteristik sosiodemografis sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

RSUD Reda Bolo Kabupaten Sumba Barat Daya perlu mengoptimalkan pelaksanaan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) melalui peningkatan komunikasi antara tenaga kesehatan

dan pasien, penyediaan informasi kesehatan yang jelas dan mudah dipahami, serta penguatan edukasi kesehatan selama masa perawatan. Pelaksanaan promosi kesehatan juga perlu mempertimbangkan perbedaan karakteristik dan kebutuhan pasien agar pelayanan yang diberikan lebih responsif dan berorientasi pada pasien. Evaluasi terhadap kualitas pelaksanaan promosi kesehatan dan kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan populasi yang lebih luas dan mempertimbangkan faktor pelayanan lainnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan promosi kesehatan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR REFERENSI

Agustiawan, Fitriani, A. D., & Nyorong, M. (2024). Hubungan antara kepuasan pasien dengan kegiatan edukasi kesehatan dan pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Majalah Kesehatan, 11*(2), 108–115. https://doi.org/10.21776/majalahkesehatan.2024.011.02.4

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare, 11*(5), 639. https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Havana, T., Kuha, S., Laukka, E., & Kanste, O. (2023). Patients' experiences of patient-centred care in hospital setting: A systematic review of qualitative studies. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 37*(4), 1001–1015. https://doi.org/10.1111/scs.13174

Hestia, D. D. (2022). *Gambaran implementasi program promosi kesehatan pada pasien diabetes mellitus di rumah sakit* [Master's thesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. https://etd.umy.ac.id/id/eprint/34276/

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-43-tahun-2016

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit*. https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-44-tahun-2018

Kim, E.-J., Koo, Y.-R., & Nam, I.-C. (2024). Patients and healthcare providers' perspectives on patient experience factors and a model of patient-centered care communication: A systematic review. *Healthcare, 12*(11), 1090. https://doi.org/10.3390/healthcare12111090

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Mardeyanti, Karningsih, Masitoh, S., Yulfitria, F., & Wahyuni, E. D. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak pada masa pandemi COVID-19 di PMB Bidan Ani Wahyu. In *Prosiding Seminar Nasional Poltekkes Jakarta III 2022* (pp. 22–29). Poltekkes Kemenkes Jakarta III. https://www.ejurnal.poltekkesjakarta3.ac.id/index.php/ProsidingSEMNAS2022/article/download/1123/380

McHugh, M. L. (2013). The chi-square test of independence. *Biochemia Medica, 23*(2), 143–149. https://doi.org/10.11613/BM.2013.018

Salsabillah. (2024). *Hubungan promosi kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Adnaan*

WD Payakumbuh tahun 2024 [Diploma thesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat]. Repository Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. https://eprints.umsb.ac.id/3111/

Setia, M. S. (2016). Methodology series module 3: Cross-sectional studies. *Indian Journal of Dermatology, 61*(3), 261–264. https://doi.org/10.4103/0019-5154.182410

Sullivan, G. M., & Artino, A. R., Jr. (2013). Analyzing and interpreting data from Likert-type scales. *Journal of Graduate Medical Education, 5*(4), 541–542. https://doi.org/10.4300/JGME-5-4-18

Wong, E., Mavondo, F., & Fisher, J. (2020). Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: A systematic review of the evidence. *BMC Health Services Research, 20*, Article 530. https://doi.org/10.1186/s12913-020-05383-3

World Health Organization. (1986). *Ottawa charter for health promotion*. https://www.who.int/teams/health-promotion/enhanced-wellbeing/first-global-conference