**ABSTRAK**

**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Eswen Medica**

Muhammad Bagas Debrianto1, Mohammad Adreng Pamungkas2, Kiki Rizki Fista Andriana3

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, termasuk di fasilitas rawat jalan. Faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan diduga berperan dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Eswen Medica. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Jumlah sampel sebanyak 199 responden dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup yang telah divalidasi. Analisis data menggunakan uji Rank Spearman untuk analisis bivariat dan regresi linier berganda untuk analisis multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (96,0%) berada pada kategori sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Uji bivariat menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara usia (p=0,029), jenis kelamin (p=0,032), dan pendidikan (p=0,040) terhadap tingkat kepuasan, sedangkan pekerjaan tidak signifikan (p=0,078). Analisis multivariat menunjukkan bahwa usia (p=0,013) dan pendidikan (p=0,001) tetap berpengaruh signifikan, sedangkan jenis kelamin (p=0,096) dan pekerjaan (p=0,160) tidak berpengaruh signifikan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,083 menunjukkan bahwa variabel bebas hanya menjelaskan 8,3% variasi kepuasan. Temuan ini mengindikasikan bahwa usia dan pendidikan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien, namun pengaruhnya relatif kecil. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada aspek lain, seperti ketanggapan, komunikasi petugas, dan fasilitas pendukung. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak variabel dan lokasi yang beragam agar hasilnya lebih representatif.

**Kata Kunci: Kepuasan pasien, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan**

***ABSTRACT***

***Analysis of Factors Affecting Outpatient Satisfaction Levels at Eswen Medica Clinic***

Muhammad Bagas Debrianto1, Mohammad Adreng Pamungkas2, Kiki Rizki Fista Andriana3

*Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of health services, including outpatient care. Factors such as age, gender, education, and occupation are presumed to play a role in shaping patients’ perceptions of satisfaction. This study aims to analyze the factors affecting outpatient satisfaction levels at Eswen Medica Clinic. This research employed a quantitative approach with a cross-sectional design. A total of 199 respondents were selected using consecutive sampling. Data were collected using a validated closed-ended questionnaire. Bivariate analysis was conducted using the Spearman Rank test, while multivariate analysis was performed using multiple linear regression. The results showed that most respondents (96.0%) were categorized as very satisfied with the services provided. The bivariate test indicated a significant association between age (p=0.029), gender (p=0.032), and education (p=0.040) with satisfaction level, whereas occupation was not significant (p=0.078). The multivariate analysis revealed that age (p=0.013) and education (p=0.001) remained significant predictors, while gender (p=0.096) and occupation (p=0.160) were not. The Adjusted R Square value of 0.083 indicated that the independent variables explained only 8.3% of the variation in patient satisfaction. These findings indicate that age and education are important factors in determining patient satisfaction, although their contribution is relatively small. Therefore, improving other aspects such as responsiveness, staff communication, and supporting facilities is essential. Further research is recommended to include a broader range of variables and diverse study locations to enhance the generalizability of the findings.*

*Key Words: Patient satisfaction, age, gender, education, occupation*