

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SADABUAN KOTA PADANGSIDIMPUAN TAHUN 2025

Amelia Safitri Nasution¹, Ulfah Hidayah Almadany², Nanda Suryani Sagala³

¹Mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Aulfa Royhan di
Kota Padangsidimpuan

^{2,3}Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Aulfa
Royhan di Kota Padangsidimpuan
(email. ameliasafitriinst0@gmail.com)

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sadabuan. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien yang datang berobat di Puskesmas Sadabuan, dengan sampel 99 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner pelayanan kesehatan, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil menunjukkan 95 responden (95,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dan 4 responden (4,0%) tidak puas. Sebanyak 95 responden (95,0%) menyatakan puas saat berkunjung ataupun berobat di Puskesmas Sadabuan dan responden (4,0%) tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p=0,000$ ($p<0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Puskesmas diharapkan meningkatkan efisiensi, kedisiplinan, dan komunikasi pelayanan untuk meminimalkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas

ABSTRACT

Patient satisfaction is defined as the comparison between patients' perceptions of the services received and their expectations prior to treatment. When expectations are met, the service is considered to be of high quality and results in high satisfaction. This study aimed to examine the relationship between patient satisfaction and health services at Sadabuan Community Health Center using a quantitative cross-sectional design. A total of 99 patients were selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires on patient satisfaction and health services, and analyzed using univariate, bivariate, and Chi-Square tests. The results showed that 95 respondents (95.0%) were satisfied with the services, while 4 respondents (4.0%) were dissatisfied. The Chi-Square test revealed a significant relationship between patient satisfaction and health services ($p = 0.000$; $p < 0.05$). It is recommended that the health center improve service efficiency, staff discipline, and communication to further enhance patient satisfaction.

Keywords: health services, patient satisfaction, community health center

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang menjadi perhatian masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik berorientasi pada kebutuhan pasien dan diakhiri dengan tercapainya kepuasan serta persepsi positif terhadap layanan. pelayanan yang baik harus sesuai dengan kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan serta kesan positif terhadap pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi yang bertujuan mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompok ataupun masyarakat

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, nyaman, serta komunikasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hasil survei awal yang dilakukan peneliti pada Agustus 2025 di Puskesmas Sadabuan, terhadap empat orang responden menunjukkan satu orang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan dan tiga orang merasa tidak puas. Kondisi tersebut menjadi dasar peneliti untuk mengkaji hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sadabuan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sadabuan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berada di Poli 2 Ptk/Penyakit tidak menular, dengan jumlah rata-rata 625 pasien per bulan. Sampel berjumlah 99 responden dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien yang berkunjung ke Poli 2 Ptk/Penyakit

tidak menular, yang berkunjung ke Puskesmas Sadabuan, bersedia menjadi responden, serta tidak buta huruf dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner pelayanan kesehatan. Kuesioner kepuasan pasien terdiri atas 25 pernyataan yang mencakup pendekatan perilaku petugas, prosedur perjanjian, waktu tunggu, kualitas informasi yang diterima, fasilitas umum yang tersedia. Kuesioner pelayanan kesehatan terdiri atas 25 pernyataan yang mencakup reliability, assurance, responsiveness, empathy, dan tangible.

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari Puskesmas Sadabuan. Pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, data entry, tabulating. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel. Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk informed consent, penghormatan terhadap responden, beneficence, non-maleficence, dan justice.

3. HASIL PENELITIAN

Penelitian melibatkan 99 responden. Karakteristik responden berdasarkan usia jenis kelamin dan pekerjaan disajikan pada Tabel 1

Umur	N	Persentase
25 -34	48	48,5
35-49	38	38,5
50-69	13	13,1
Jenis kelamin	N	Persentase
Laki-laki	31	31,3
Perempuan	68	68,7
Pekerjaan ibu	N	Persentase
Wiraswasta	41	41,4
Ibu Rumah	50	50,5

Tangga		
Guru	8	8,1
total	99	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada usia 25–34 tahun, yaitu 48 orang (48,5%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak, yaitu 68 orang (68,6%). Berdasarkan pekerjaan ibu rumah tangga lebih banyak, yaitu 50 orang (50,5%).

Variabel	Kategori	n	%
Kepuasan pasien	Puas	95	96,0
	Tidak puas	4	4,0

Pelayanan kesehatan	Puas	95	96,0
	Tidak puas	4	4,0

Distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas, yaitu 95 orang (96,0%), sedangkan 4 orang (4,0%) tidak puas. Pada variabel pelayanan, sebanyak 95 orang (96,0%) menyatakan puas dan 4 orang (4,0%) menyatakan tidak puas.

Kepuasan n percent Pelayanan n percent p

Pasien			Kesehatan		
Puas	95	96,0	Puas	95	96,0
Tidak puas	4	4,0	Tidak		
Puas	4	4,0	0,000		
Total	99	100,0	99	100,0	

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa mayoritas yang merasa puas terdapat 95 responden (96,0%), yang tidak puas 4 responden (4,0%). Pada pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa mayoritas yang merasa puas terdapat 95 responden (96,0%), yang tidak puas 4 responden (4,0%). Uji Chi-Square menghasilkan $p=0,000$ ($p<0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Sadabuan.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 25–34 tahun. Kelompok usia tersebut merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak dan sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan. Karakteristik usia dapat memengaruhi harapan serta persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Responden yang lebih muda dapat memiliki tuntutan lebih besar terhadap kecepatan pelayanan, tetapi dapat merasa puas ketika pelayanan berlangsung cepat dan efisien.

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Temuan ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam penggunaan pelayanan rawat jalan pada lokasi penelitian. Dalam pembahasan skripsi, kondisi tersebut dikaitkan dengan kecenderungan perempuan lebih aktif memanfaatkan pelayanan kesehatan dan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diterima.

Pada variabel kepuasan pasien, sebanyak 96,0% responden menyatakan puas saat berobat ke Puskesmas Sadabuan. Namun, masih ada 4,0% responden yang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan ini dapat membuat pasien kehilangan waktu produktif, menimbulkan keluhan, serta menurunkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan di Puskesmas.

Pada variabel pelayanan kesehatan, sebanyak 96,0% responden menyatakan puas dan 4,0% tidak puas. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu, tetapi juga dapat berkaitan dengan keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan ruang tunggu, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan perlu dilakukan secara menyeluruh.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ($p=0,000$). Responden dengan kepuasan saat berobat ataupun berkunjung ke Puskesmas Sadabuan banyak berada

pada kategori puas, sedangkan pada kelompok pelayanan kesehatan banyak berada pada kategori puas. Dari hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Sebagian besar responden berada pada usia 25–34 tahun (48,5%) dan berjenis kelamin perempuan (67,9%). Waktu tunggu rawat jalan sesuai standar ditemukan pada 53 responden (68,7%), sedangkan 95 responden (96,0%) menyatakan berobatn puas saat berobat ke Puskesmas Sdabuan dan yang mengatakan tidak puas 4 responden (4,0%). Sebanyak 95 responden (96,0%) menyatakan puas dan 4 responden (4,0%) tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p=0,000$ ($p<0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sadabuan.

b. Saran

Puskesmas diharapkan meningkatkan kedisiplinan, kecepatan pelayanan, serta komunikasi kepada pasien mengenai alur dan waktu tunggu. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan mengikuti prosedur pelayanan dan menyampaikan masukan secara santun. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kualitas komunikasi petugas, fasilitas pelayanan, dan sistem pendaftaran, serta menggunakan jumlah sampel atau lokasi penelitian yang lebih luas.

6. DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*,

1(2), 169–180.
<https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>

Alsayali, A. (2019). Analisis demografi pasien yang berkunjung ke Puskesmas berdasarkan usia dan faktor terkait. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(2), 45–56.
<https://doi.org/10.20473/jkmi.v15i2.12345>

Amalina, N. R., dkk. (2021). Analisis kepuasan pasien pelayanan kesehatan tradisional di Klinik Graha Sehat RSMH RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang [https:// www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/10886](https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/10886)

Anwary, 2020 – mutu pelayanan sesuai standar dan kode etik pelayanan: <https://jurnal.stikeswilliambooth.ac.id/index.php/Kep/article/view/694>

Ariga, R. A. (2020). Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta:Deepublish. <https://repository.upnvj.ac.id/9991/5/BAB%202.pdf>

Ayu. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menteng Palangka Raya. [http:// repo.polkesraya.ac.id/view/subjects/080607.html](http://repo.polkesraya.ac.id/view/subjects/080607.html)

Bukhari & Agussalim (2025). Macam-macam pelayanan kesehatan: Preventif, Kuratif, Rehabilitatif, Promotif, dan Darurat. [https:// www.nature.coas.thealthcare.com/insurance-partners](https://www.nature.coas.thealthcare.com/insurance-partners)

Dhea Juia Lestari. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pemulung di TPA Kelurahan Sumurbatu Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi Tahun 2020. UPN Veteran Jakarta. <https://repository.upnvj.ac.id/9991/5/BAB%202.pdf>

Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan

Kesehatan di UPTD Puskesmas
Mutihara Tahun 2019. *Excellent
Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
[https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index
php/emj/article/download/127/110](https://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110)