

INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 10, 2026

Revised: September, 26, 2026

Available online: September, 26, 2026

at: <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

Abstract

Background: Patient satisfaction is one of the main targets in efforts to improve the quality of health services. Health services are a form of service that must be continuously improved because health is an important aspect of human life.

Purpose: To determine the picture of patient satisfaction with health services.

Method: A descriptive quantitative design to describe patient satisfaction with health services at Kumelembuai Public Health Center, South Minahasa Regency. The sample consisted of patients selected using a non-probability sampling technique with purposive sampling. Data were collected using a questionnaire based on five dimensions of patient satisfaction: tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance, and analyzed using univariate analysis.

Results: The level of patient satisfaction in general with health services at the Kumelembuai Community Health Center, South Minahasa Regency is mostly in the satisfied category, namely 130 respondents (65.0%). Furthermore, as many as 57 respondents (28.5%) stated very satisfied, and 13 respondents (6.5%) stated quite satisfied.

Conclusion: No respondents rated themselves dissatisfied or very dissatisfied. This finding indicates that the health services provided by Kumelembuai Community Health Center have generally met the expectations of most patients.

Keywords: Health Center; Satisfaction; Service.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan gambaran perasaan positif maupun negatif yang muncul setelah pasien membandingkan pengalaman pelayanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Pasien akan merasa puas ketika layanan yang diberikan minimal sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi ekspektasi mereka (Mongdong et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan kesehatan. Ketika pelayanan yang diberikan mampu melampaui ekspektasi pasien, maka hal tersebut akan menumbuhkan rasa puas. Pelayanan yang memuaskan tidak hanya meningkatkan loyalitas pasien, tetapi juga berpotensi menarik pasien baru.

Dalam jangka panjang, hal ini turut berkontribusi terhadap terbentuknya citra positif bagi institusi layanan kesehatan (Marga et al., 2022; Suciati & Zaman 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu sasaran utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diterima umumnya menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap saran medis dan menjalankan rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap layanan yang diterima dapat mendorong pasien untuk tidak mengikuti pengobatan secara konsisten, mengabaikan anjuran medis, bahkan

berpindah dokter atau memilih fasilitas pelayanan kesehatan lain (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Pelayanan kesehatan adalah tanggung jawab pemerintah yang harus disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Sondakh et al., 2022). Pelayanan kesehatan merupakan bentuk layanan yang harus terus ditingkatkan mutunya karena kesehatan adalah aspek penting dalam kehidupan manusia. Pelayanan ini mencakup berbagai kegiatan atau upaya dari institusi kesehatan yang terorganisir dan berlandaskan tujuan nasional untuk mewujudkan kemampuan hidup sehat bagi seluruh penduduk. Tujuannya adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap individu untuk menjalani hidup sehat sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Savira & Subadi, 2023).

Pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan salah satu bagian penting dari sistem kesehatan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah bagi seluruh masyarakat Indonesia secara adil, dengan tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta memastikan setiap warga negara memperoleh layanan kesehatan yang bermutu (Komaling et al., 2023).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan layanan kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan penekanan pada program promotif dan preventif, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya (Mentang et al., 2018). Penilaian kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan dan mutu pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti Puskesmas. Hasil-hasil penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan variasi tingkat kepuasan yang dipengaruhi oleh berbagai dimensi pelayanan. Sebagai contoh, studi deskriptif yang dilaksanakan di Puskesmas Menteng Palangka Raya mengungkapkan bahwa kepuasan pasien secara umum berada pada kategori cukup puas, namun aspek non-teknis seperti *responsiveness* (ketanggapan) dan *reliability* (keandalan), masih menjadi area yang memerlukan fokus perbaikan mendalam (Ayu, 2022). Sementara itu, penelitian di Puskesmas Pattalassang justru menyoroti tingginya tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance*

(jaminan) dan *reliability* (keandalan), menunjukkan adanya perbedaan fokus dan prioritas dalam pelayanan yang dinilai baik oleh masyarakat di kedua lokasi tersebut (Utami et al., 2025). Adanya variasi hasil ini menegaskan bahwa faktor geografis, budaya, dan manajemen internal Puskesmas sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan (Maarif et al., 2023).

Oleh karena itu, meskipun temuan dari Palangka Raya dan Pattalassang memberikan gambaran umum mengenai pentingnya evaluasi mutu, hasil tersebut tidak dapat secara langsung direplikasi pada konteks Puskesmas yang berbeda. Kondisi sosial-budaya, karakteristik demografi, serta kebijakan operasional lokal di Kabupaten Minahasa Selatan, khususnya di Puskesmas Kumelembuai, memerlukan kajian tersendiri. Penelitian ini penting untuk mendapatkan data empiris yang spesifik mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kumelembuai. Informasi yang akurat dan berbasis lokal ini akan menjadi landasan evaluasi yang kuat bagi pihak Puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan sesuai dengan harapan masyarakat Minahasa Selatan.

Puskesmas Kumelembuai adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berlokasi di Kecamatan Kumelembuai, Kabupaten Minahasa Selatan, Sulawesi Utara. Fasilitas ini bertanggung jawab menyediakan layanan kesehatan masyarakat yang preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif bagi warga di wilayah kerjanya. Data awal dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dalam seminggu 200 pasien yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Puskesmas Kumelembuai baru saja menjalani penilaian visitasi akreditasi oleh Tim Surveyor Akreditasi KMKP Kementerian Kesehatan pada 27 hingga 30 Januari 2026. Status akreditasi resminya masih dalam tahap proses penetapan.

METODE

Penelitian deskriptif yang digunakan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan pada bulan Desember 2025 – Maret 2026. sampel penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di bulan November 2025 berdasarkan perhitungan dalam seminggu 200 pasien. Dengan teknik pengambilan

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kumelembuai selama periode penelitian, pasien yang berusia ≥ 18 tahun, Pasien yang bersedia menandatangani lembar *informed consent*, sedangkan kriteria eksklusi Pasien yang sedang dalam kondisi darurat medis atau gawat darurat, sehingga tidak memungkinkan mengisi kuesioner. Pasien yang telah mengisi kuesioner sebelumnya (mencegah data ganda), Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap dan tidak bersedia melanjutkan pengisian kuesioner.

Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan dengan menggunakan parameter kepuasan

pasien dalam pelayanan kesehatan yaitu *Tangibles*/Nyata dapat dilihat secara langsung oleh suatu penyelenggara pelayanan, *Emphaty*/Empati perhatian yang diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan, *Reliability*/Keandalan oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga mampu memenuhi pelayanan kepada pelanggan, *Responsiviness*/Daya tanggap oleh suatu penyelenggara pelayanan sehingga membantu pelayanan tepat dan cepat, Assurance/Kepastian yaitu pengetahuan, sikap, dan perilaku. Instrumen yang digunakan penelitian ini kuesioner dengan skala ordinal yang dinilai dengan skor sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan responden untuk menjelaskan variabel penelitian.

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

HASIL

Tabel Distribusi Karakteristik Responden (N= 200)

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(43.05±11.17)(20-70)
20-29	27/13.5
30-39	42/21.0
40-49	81/40.5
50-59	34/17.0
60-69	14/7.0
<70	2/1.0
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	85/42.5
Perempuan	115/57.5
Tangibles (n/%)	
Cukup Puas	5/2.5
Puas	106/53.0
Sangat Puas	89/44.5
Reliability (n/%)	
Cukup Puas	13/6.5
Puas	124/62.0
Sangat Puas	63/31.5
Responsiveness (n/%)	
Tidak Puas	2/1.0
Cukup Puas	47/23.5
Puas	111/55.5
Sangat Puas	40/20.0
Assurance (n/%)	
Cukup Puas	40/20.0
Puas	114/57.0
Sangat Puas	46/23.0
Empathy (n/%)	
Cukup Puas	87/43.5
Puas	82/41.0
Sangat Puas	31/15.5
Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan(n/%)	
Cukup Puas	13/6.5
Puas	130/65.0
Sangat Puas	57/28.5

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui kelompok usia terbanyak rata-rata di usia 40-49 tahun sebanyak 81 responden (40.5%) dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 115 responden (57.5). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik, sebagian besar merasa puas sebanyak 106 responden (53%). Berdasarkan dimensi kehandalan, sebagian besar merasa puas sebanyak 124 responden (62%). Berdasarkan dimensi daya tanggap, sebagian besar merasa puas sebanyak 111 responden (55.5%) dan terdapat 2 responden (1%) merasa tidak puas. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi jaminan, sebagian besar merasa puas sebanyak 114 responden (57%). Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi empati, sebagian besar merasa cukup puas sebanyak 87 responden (43.5%). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan merasa puas sebanyak 130 responden (65%).

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan dengan sampel 200 responden yang terdiri dari 85 responden laki-laki dan 115 responden perempuan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pada kategori usia di kelompokkan menjadi 6 rentang usia yaitu 20-29 tahun berjumlah 27 responden, usia 30-39 tahun berjumlah 42 responden, usia 40-49 tahun berjumlah 81 responden, usia 50-59 tahun berjumlah 34 responden, usia 60-69 tahun berjumlah 14 responden, usia <70 tahun berjumlah 2 responden. Dominasi usia produktif akhir (40-49 tahun) menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut merupakan pengguna layanan kesehatan yang cukup aktif di Puskesmas Kumelembuai. Secara umum, usia dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Kelompok usia dewasa cenderung memiliki pengalaman yang lebih banyak dalam mengakses layanan kesehatan sehingga lebih mampu menilai kualitas pelayanan secara objektif. Selain itu, rendahnya jumlah responden usia ≥70 tahun dapat disebabkan oleh keterbatasan mobilitas fisik maupun adanya ketergantungan pada keluarga dalam mengakses layanan kesehatan. Secara keseluruhan, karakteristik usia responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kelompok usia produktif yang aktif memanfaatkan

layanan kesehatan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di puskesmas sangat dipengaruhi oleh dimensi *responsiveness* dan *assurance*, terutama pada kelompok usia dewasa (Sa'adah et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), dapat disimpulkan bahwa penampilan fasilitas fisik, peralatan, serta personil Puskesmas Kumelembuai telah memberikan impresi positif bagi pasien. Hal ini sangat krusial karena dimensi *tangibles* merupakan manifestasi nyata dari layanan yang akan diterima oleh pasien. Poin mengenai kerapian dan kebersihan petugas kesehatan mendapatkan apresiasi tertinggi (49.5% sangat puas). Fenomena ini menunjukkan bahwa profesionalisme yang ditampilkan melalui atribut fisik petugas mampu membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pasien. Petugas yang berpakaian rapi mencerminkan standar higienitas dan kesiapan dalam memberikan tindakan medis. Namun demikian, terdapat catatan pada indikator kebersihan toilet dan ketersediaan tempat duduk. Meski mayoritas responden merasa puas, adanya 3.0% responden yang merasa tidak puas pada aspek toilet menunjukkan perlunya perhatian ekstra pada manajemen sanitasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum aspek bukti fisik di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan telah dinilai baik oleh pasien.

Dimensi *tangibles* mencakup kondisi gedung, kebersihan ruangan, toilet, kerapian petugas, kelengkapan fasilitas, keamanan lingkungan, ketersediaan tempat parkir serta kenyamanan ruang tunggu. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa lebih dari 80% responden merasa puas terhadap aspek fasilitas fisik puskesmas, terutama kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan (Justitia et al., 2026). Penelitian lain menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Secara umum, kenyamanan ruang tunggu, pencahayaan, ventilasi, serta kejelasan petunjuk arah di Puskesmas Kumelembuai sudah berada pada level yang sangat baik. Hal ini selaras dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien dan meningkatkan kepatuhan pasien dalam proses pengobatan (Lestari & Prasetyo, 2021).

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsra.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

Upaya mempertahankan dan meningkatkan aspek fisik ini harus terus dilakukan agar pengalaman pasien (*patient experience*) tetap positif selama berada di lingkungan Puskesmas.

Hasil penelitian pada dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa Puskesmas Kumelembuai telah mampu memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien. Apresiasi responden terhadap kejelasan informasi (60.0% puas) dan pemeriksaan yang sesuai dengan keluhan pasien (59.0% puas) mengindikasikan bahwa proses komunikasi antara petugas dan pasien berjalan efektif. Hal ini sangat penting karena keandalan bukan sekadar tentang kecepatan, melainkan tentang ketepatan tindakan yang meminimalisir kesalahan medis (*medical error*). Ketika pasien merasa diperiksa dengan teliti sesuai keluhan pasien, rasa percaya terhadap institusi akan meningkat secara signifikan. Secara teoritis, dimensi keandalan adalah dimensi yang paling penting bagi pelanggan dalam menilai kualitas jasa. Jika petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur sejak awal maka ketidakpastian yang dirasakan pasien akan berkurang. Keberhasilan Puskesmas Kumelembuai dalam mempertahankan angka "Tidak Puas" yang sangat minim (0.5% - 3.0%) pada aspek keandalan ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) telah diimplementasikan dengan cukup konsisten kepada seluruh pasien. Tingkat kepuasan responden pada dimensi keandalan (*reliability*) secara menyeluruh menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kumelembuai dinilai telah sesuai dengan harapan pasien dalam hal ketepatan, konsistensi, dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien di puskesmas (Lestari, 2021). Penelitian lainnya juga menemukan bahwa ketepatan diagnosis dan konsistensi pelayanan tenaga kesehatan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Khoerunnisa et al., 2022).

Analisis terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan sejauh mana kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tanggap. Berdasarkan data hasil penelitian, Puskesmas Kumelembuai secara umum telah menunjukkan

performa yang responsif, terutama dalam hal aksesibilitas petugas (55.0% puas). Kemudahan pasien dalam menemui petugas saat dibutuhkan merupakan elemen vital dalam pelayanan kesehatan primer, karena dapat menurunkan tingkat kecemasan pasien yang sedang membutuhkan pertolongan medis segera. Salah satu kekuatan yang menonjol adalah kesiapan petugas dalam melayani (49.5% puas dan 21.0% sangat puas). Hal ini mencerminkan adanya motivasi kerja yang baik dan kesiapan staf dalam menjalankan tugas operasional harian. Selain itu, indikator mengenai kesediaan petugas untuk menjawab pertanyaan pasien dengan baik (52.5% puas) menunjukkan adanya kemauan komunikasi dua arah yang aktif, yang sangat membantu pasien dalam memahami alur pengobatan pasien. Namun, terdapat poin kritis yang perlu diperhatikan pada indikator waktu tunggu pelayanan. Adanya 2.5% responden yang menyatakan "Tidak Puas" dan 28.5% yang menyatakan "Cukup Puas" pada aspek ini mengindikasikan bahwa durasi tunggu masih menjadi isu utama yang dirasakan pasien.

Dalam teori kualitas jasa, daya tanggap sering kali diukur secara langsung melalui waktu tunggu. Meskipun petugas dinilai sigap saat sudah berhadapan dengan pasien, proses antrean atau jeda waktu sebelum pelayanan dimulai nampaknya masih memerlukan optimalisasi manajemen alur pasien agar kepuasan responden dapat ditingkatkan ke level yang lebih maksimal. Diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebanyak 111 orang (55.5%), diikuti kategori sangat puas sebanyak 40 orang (20.0%), cukup puas 47 orang (23.5%), dan tidak puas sebanyak 2 orang (1.0%). Tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa secara umum pasien menilai petugas Puskesmas Kumelembuai cukup responsif dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa kurang puas.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pasien, memberikan pelayanan secara cepat, serta menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien dengan sigap. Tingkat kepuasan yang dominan pada kategori puas menunjukkan bahwa petugas telah menunjukkan kesiapan dalam melayani pasien, terutama dalam proses

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

pendaftaran, pemeriksaan, maupun pemberian informasi. Namun, masih adanya responden yang cukup puas dan tidak puas mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan waktu tunggu. Secara keseluruhan, dimensi daya tanggap di Puskesmas Kumelembuai sudah tergolong baik, namun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan, khususnya dalam mempercepat alur pelayanan dan meningkatkan kepekaan petugas terhadap kebutuhan pasien.

Analisis pada dimensi jaminan (*assurance*) mengindikasikan bahwa petugas di Puskesmas Kumelembuai telah berhasil menanamkan rasa percaya dan keamanan kepada pasien selama proses pelayanan kesehatan. Dimensi ini sangat krusial karena berkaitan dengan kompetensi petugas, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Penilaian tertinggi pada aspek kerahasiaan data pasien (32.0% sangat puas) menunjukkan bahwa puskesmas telah menjalankan etika profesi kesehatan dengan baik. Selain itu, aspek kesopanan dan keramahan petugas (55.5% puas) menjadi kekuatan utama dalam interaksi sosial di puskesmas. Hal ini diperkuat dengan tingkat kepercayaan pasien yang tinggi terhadap diagnosis yang diberikan (47.0% puas), yang menandakan bahwa kemampuan klinis petugas diakui oleh masyarakat sebagai sesuatu yang kredibel. Namun, adanya persentase "Cukup Puas" (CP) yang relatif merata di angka 20%-30% pada berbagai poin memberikan catatan penting bagi manajemen. Salah satunya adalah pada indikator pelayanan tanpa membedakan status dan pemberian rasa aman, di mana masih ditemukan penilaian "Tidak Puas" (2.0%). Fenomena ini mengisyaratkan adanya sensitivitas pasien terhadap isu kesetaraan layanan. Dalam pelayanan publik, persepsi mengenai diskriminasi status (baik ekonomi maupun sosial) dapat dengan cepat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat.

Tingkat kepuasan responden pada dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas Kumelembuai. Dimensi *assurance* mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta jaminan atas pelayanan yang diberikan, termasuk kompetensi tenaga kesehatan, kesopanan, dan kemampuan menjelaskan tindakan medis. Hasil

penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa profesionalisme dan komunikasi efektif tenaga kesehatan meningkatkan tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Khoerunnisa et al., 2022). Selain itu, penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan (Ramadhan & Pohaci, 2024). Dengan demikian, dimensi jaminan di Puskesmas Kumelembuai telah dinilai baik oleh mayoritas responden dan perlu dipertahankan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, pelatihan komunikasi efektif, serta penerapan standar pelayanan yang konsisten guna menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien.

Dimensi empati merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien serta memahami kebutuhan responden secara spesifik. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan capaian yang unik karena mayoritas responden memberikan penilaian "Cukup Puas" pada poin-poin krusial, seperti pemberian perhatian (53.5%) dan kesediaan mendengarkan keluhan (50.0%). Fenomena ini mengindikasikan bahwa secara prosedural petugas telah menjalankan tugasnya, namun interaksi emosional yang dirasakan pasien belum mencapai tahap yang sangat memuaskan. Tingginya angka penilaian "Cukup Puas" pada aspek mendengarkan keluhan menandakan adanya hambatan komunikasi yang mungkin disebabkan oleh beban kerja petugas atau keterbatasan waktu konsultasi.

Dalam pelayanan kesehatan, empati bukan sekadar melakukan tindakan medis, melainkan memberikan rasa bahwa pasien dipahami secara utuh. Hal yang menarik untuk dicermati adalah indikator perlakuan secara manusiawi yang memperoleh penilaian Sangat Puas tertinggi (18.5%) dalam dimensi ini. Ini menunjukkan bahwa nilai-nilai etika dasar dan penghormatan terhadap martabat pasien masih terjaga dengan baik di Puskesmas Kumelembuai. Namun, adanya penilaian "Sangat Tidak Puas" (0.5%) dan "Tidak Puas" (0.5%) pada pemberian kesempatan bertanya memberikan sinyal bahwa masih ada hambatan dalam menciptakan suasana pelayanan yang partisipatif. Persentase penilaian "Puas" yang berkisar di angka 35%-40% pada sebagian besar indikator menunjukkan bahwa landasan pelayanan yang ramah dan sabar sudah ada, namun perlu ditingkatkan melalui pendekatan

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendongi21@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

yang lebih personal. Manajemen puskesmas perlu mendorong staf untuk tidak hanya fokus pada penyelesaian keluhan fisik, tetapi juga memberikan dukungan motivasi guna meningkatkan aspek psikologis pasien selama masa pengobatan. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori cukup puas yaitu sebanyak 87 orang (43.5%), diikuti kategori puas sebanyak 82 orang (41.0%), dan sangat puas sebanyak 31 orang (15.5%). Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan petugas di Puskesmas Kumelembuai telah mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan sikap ramah kepada pasien, meskipun sebagian besar masih menilai pada tingkat cukup puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa dimensi empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama, dengan mayoritas responden menyatakan cukup puas hingga puas (Khoerunnisa et al., 2022).

Tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 130 responden (65.0%). Selanjutnya, sebanyak 57 responden (28.5%) menyatakan sangat puas, dan 13 responden (6.5%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan mayoritas pasien. Tingginya persentase responden pada kategori puas dan sangat puas (93.5%) mengindikasikan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Kumelembuai telah berjalan dengan baik.

Kepuasan secara umum merupakan gambaran komprehensif dari seluruh dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan tidak adanya responden yang merasa tidak puas, dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan relatif konsisten dan mampu menjawab kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menunjukkan bahwa sebesar 68.4% pasien di puskesmas menyatakan puas

terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, serta dipengaruhi oleh sikap tenaga kesehatan dan kecepatan pelayanan (Kuman et al., 2023).

Penelitian lainnya juga melaporkan bahwa lebih dari 60% responden berada pada kategori puas terhadap pelayanan puskesmas, yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan tingkat pertama secara umum telah memberikan pelayanan yang sesuai standar (Listyorini et al., 2022). Selain itu, penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pasien secara umum dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien serta ketersediaan sarana dan prasarana (Harahap et al., 2025). Apabila dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu tersebut, tingkat kepuasan di Puskesmas Kumelembuai tergolong baik karena persentase kepuasan berada di atas 90% jika digabungkan antara kategori puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pasien dan mencerminkan komitmen puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kondisi ini juga dapat menjadi indikator bahwa sistem pelayanan, prosedur administrasi, serta kompetensi tenaga kesehatan telah berjalan secara efektif. Meskipun demikian, masih terdapat 6.5% responden yang menyatakan cukup puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar seluruh pasien dapat merasakan tingkat kepuasan yang optimal.

Upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan, seperti evaluasi pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta perbaikan fasilitas pendukung, perlu terus dilakukan. Dengan demikian, Puskesmas Kumelembuai dapat mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara umum di masa yang akan datang. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan telah memberikan dampak positif terhadap persepsi pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa puskesmas telah menjalankan fungsinya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan baik, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang dilayani.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan secara umum didominasi oleh kategori puas, yaitu sebanyak 130 responden (65.0%). Selain itu, 57 responden (28.5%) menyatakan sangat puas, sedangkan 13 responden (6.5%) berada pada kategori cukup puas. Tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak puas maupun sangat tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kumelembuai secara keseluruhan telah mampu memenuhi ekspektasi sebagian besar pasien.

SARAN

Diharapkan dapat meningkatkan sikap profesional, komunikasi interpersonal, serta memberikan pelayanan yang lebih humanis agar pasien merasa diperhatikan dan dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, A. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya*. Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Palangka Raya.
- Harahap, P. S., Siregar, P. A., & Gurning, F. P. (2025). Determinants of patient satisfaction in health center services in Indonesia. *Science Midwifery*, 13(1), 19–30.
- Justitia, S. (2026). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Di Puskesmas Ngesrep. *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Laporan akuntabilitas kinerja Unit Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan tahun 2021*. Diakses dari: https://upk.kemkes.go.id/new/laporan-akuntabilitas-kinerja-lakip-unit-pelayanan-kesehatan-tahun-2021?utm_source
- Khoerunnisa, T., Puji, L. K. R., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame of Health Journal*, 1(1), 97-107.
- Komaling, P. E., Rumayar, A. A., & Engkeng, S. (2023). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 12(1), 79â.
- Kuman, Y. N., Meo, M. Y., & Adesta, R. O. (2023). Hubungan perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien selama masa pandemik Covid-19. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(1).
- Lestari, L. M. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kubutambahan II Desa Tamblang Kecamatan Kubutambahan Kabupaten Buleleng Bali Tahun 2020. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia*, 2(1), 43-49.
- Lestari, M., & Prasetyo, A. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 5(1), 33-40.
- Listyorini, P. I., Pratiwi, P., & Santoso, S. L. P. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Sawit Boyolali. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 529-537.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79-88.
- Marga, I., Tjokro, S. H., & Fajriyah, N. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan. *Journal of Health Management Research*, 1(1), 1-7.
- Mentang, J. J., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. *Kesmas*, 7(5), 1-7.

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas

- Mongdong, W. E., Kolibu, F. K., & Maramis, F. R. (2021). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 10(6).
- Ramadhan, A. T., & Pohaci, S. G. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta KIS Studi Pada Puskesmas Batujajar Kabupaten Bandung Barat*. Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), 7(1), 449-459.
- Sa'adah, L., Rahmawati, I., & Arromlaty, A. L. M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pulorejo Kecamatan Ngoro. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 3(3), 97-107.
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 6(2), 749-762.
- Sondakh, V., Lengkong, F. D., & Palar, N. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit umum daerah noongan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(4), 244-253.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102-116.
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallassang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212-218.

Renatha Sharon Pendong*, Ardiansa Tucunan, Ribka Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Renatha Sharon Pendong. *Email: renathapendong121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3867>