

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KUTA ALAM TAHUN 2025

Sabila Andara Ariffa\*, Ramadhaniah<sup>2</sup>, Hanifah Hasnur<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author: sabilaandara271@gmail.com

### ABSTRAK

Rendahnya tingkat kunjungan pasien di Puskesmas Kuta Alam menunjukkan adanya potensi masalah terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan manajemen sebuah instansi kesehatan. Di era modern ini, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan medis yang diterima, tetapi juga menjadi cerminan dari keseluruhan pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Data menunjukkan Puskesmas Baiturrahman memiliki kunjungan tertinggi (104.402 orang), sedangkan Puskesmas Kuta Alam terendah (14.041 orang). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi hubungan antara kinerja tenaga kesehatan, pengalaman pasien, sikap petugas, dan interaksi personal terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan *Cross-sectional*, sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Kuta Alam sebanyak 77 pasien yang akan dijadikan sebagai responden penelitian. Penelitian ini dilakukan pada ruang Poli Umum Puskesmas Kuta Alam, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Penelitian dilakukan selama 3 minggu yang dimulai dari 13 Januari s/d 4 Februari 2025. Hasil penelitian menunjukkan pasien dominan pada tingkat kepuasan pasien yang puas (68,83%), interaksi personal yang baik (62,34%), kinerja SDMK yang baik (55,84%), pengalaman pasien yang baik (88,31%), dan sikap petugas kesehatan yang baik (55,48%). Terdapat hubungan antara kinerja SDMK ( $P = 0,023$ ), pengalaman pasien ( $P = 0,032$ ), sikap petugas kesehatan ( $P = 0,007$ ), dan interaksi personal ( $P = 0,044$ ).

**Kata kunci:** interaksi personal, kepuasan pasien, pengalaman pasien, sikap petugas kesehatan

### ABSTRACT

*The low number of patient visits at Kuta Alam Community Health Center (Puskesmas Kuta Alam) indicates a potential issue related to patient satisfaction with the services provided. Patient satisfaction is one of the main indicators for evaluating the success of healthcare management. In the modern era, patient satisfaction not only reflects the quality of medical services received but also represents the overall patient experience during their stay at a healthcare facility. Data show that Baiturrahman Community Health Center recorded the highest number of visits (104,402 patients), while Kuta Alam Community Health Center had the lowest (14,041 patients). Therefore, this study aims to identify the relationship between healthcare workers' performance, patient experience, staff attitude, and personal interaction with patient satisfaction at Kuta Alam Community Health Center. This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 77 patients visiting the General Clinic of Kuta Alam Community Health Center, who served as research respondents. The study was conducted in the General Clinic room of Kuta Alam Community Health Center, Kuta Alam District, Banda Aceh City. The research took place over three weeks, from January 13 to February 4, 2025. The results showed that most patients reported being satisfied (68.83%), having good personal interactions (62.34%), perceiving good healthcare worker performance (55.84%), having positive patient experiences (88.31%), and rating staff attitudes as good (55.48%). There were significant relationships between healthcare worker performance ( $P = 0.023$ ), patient experience ( $P = 0.032$ ), staff attitude ( $P = 0.007$ ), and personal interaction ( $P = 0.044$ ) with patient satisfaction.*

**Keywords:** *patient experience, personal interaction, patient satisfaction, staff attitudes.*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas manajemen pelayanan kesehatan. Aspek ini tidak hanya mencerminkan mutu pelayanan medis yang diberikan, tetapi juga menggambarkan keseluruhan pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan, mulai dari tahap pendaftaran hingga penyelesaian layanan (Fadhila, 2018). Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beragam faktor, seperti kenyamanan lingkungan, kecepatan dan ketepatan layanan, sikap dan perilaku tenaga kesehatan, hingga hasil medis yang diperoleh setelah perawatan (Sitepu & Kosasih, 2024). Kepuasan yang tinggi akan berimplikasi langsung terhadap peningkatan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan, sehingga menjadi modal penting bagi keberlanjutan layanan kesehatan di masyarakat (Hidayah *et al.*, 2024). Salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan pasien adalah kualitas sumber daya manusia kesehatan (SDMK). Kompetensi teknis, keterampilan komunikasi, dan sikap empati tenaga medis terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam membangun hubungan yang positif dengan pasien (Nursani *et al.*, 2025). Sebaliknya, tingginya beban kerja dapat menghambat kualitas interaksi, menimbulkan kelelahan fisik maupun emosional pada tenaga kesehatan, serta pada akhirnya berpotensi menurunkan mutu pelayanan yang diberikan (Prihatini, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek manajemen SDM, termasuk distribusi tenaga, pengaturan beban kerja, serta peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, perlu mendapat perhatian serius (Dewi *et al.*, 2024).

Secara global, tingkat kepuasan pasien pada layanan kesehatan primer di negara-negara dengan sistem kesehatan yang mapan dilaporkan berada pada kisaran 70–80% (WHO, 2022). Di Indonesia, laporan Kementerian Kesehatan tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas mencapai 75%. Namun demikian, angka tersebut masih memperlihatkan variasi antardaerah, yang sebagian besar dipengaruhi oleh distribusi tenaga kesehatan yang belum merata serta perbedaan kualitas manajemen pelayanan (Sri & Sariyunita, 2023). Khusus di Kota Banda Aceh, data Dinas Kesehatan tahun 2020 mencatat adanya variasi kunjungan pasien pada 11 Puskesmas. Puskesmas Kuta Alam tercatat sebagai salah satu yang memiliki jumlah kunjungan pasien terendah. Fenomena ini diduga erat kaitannya dengan keterbatasan jumlah tenaga medis, tingginya beban kerja, serta kualitas interaksi dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, mengingat keberhasilan Puskesmas sebagai layanan kesehatan primer sangat bergantung pada kepuasan pasien yang dilayaninya (Ramli, 2017).

Melihat uraian permasalahan di atas, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara kinerja, sikap, pengalaman, serta interaksi personal tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Kuta Alam. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi penguatan manajemen pelayanan kesehatan, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan mengoptimalkan peran tenaga kesehatan di tingkat pelayanan primer.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Kuta Alam, dengan jumlah 342 pasien. Sampel penelitian berjumlah 77 responden, yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien yang berkunjung ke

Poli Umum serta bersedia berpartisipasi dalam penelitian, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dalam kondisi darurat atau sedang menjalani pemeriksaan medis. Data primer dikumpulkan melalui wawancara menggunakan instrumen kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen profil Puskesmas, yang mencakup informasi mengenai tenaga kesehatan dan jumlah kunjungan pasien. Pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh izin dari instansi terkait, dilanjutkan dengan pemberian informasi kepada tenaga kesehatan dan pasien, serta pendistribusian kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian diolah melalui tahapan editing, coding, data entry, tabulasi, dan Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel, dan bivariat untuk menganalisis hubungan antarvariabel. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square* guna melihat hubungan antara variabel independen dan dependen. Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah Puskesmas Kuta Alam dengan total 77 pasien

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	n=77	%
<b>Usia Responden</b>		
< 35 Tahun	36	46,75%
≥ 35 Tahun	41	53,25%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki Laki	41	53,25%
Perempuan	36	46,75%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	6	7,79%
SMP	16	20,78%
SMA	34	44,16%
PT	21	27,27%

Berdasarkan data karakteristik responden sebanyak 77 orang, mayoritas berada pada kelompok usia  $\geq 35$  tahun yaitu 41 responden (53,25%), sedangkan responden yang berusia  $< 35$  tahun berjumlah 36 orang (46,75%). Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih banyak yaitu 41 orang (53,25%), sementara responden perempuan berjumlah 36 orang (46,75%). Dari sisi pendidikan terakhir,

Sebagian besar responden menempuh pendidikan menengah (SMA) sebanyak 34 orang (44,16%), diikuti pendidikan tinggi (Perguruan Tinggi) sebanyak 21 orang (27,27%), pendidikan menengah pertama (SMP) sebanyak 16 orang (20,78%), dan pendidikan dasar (SD) sebanyak 6 orang (7,79%).

### Analisis Univariat

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Variabel	n=77	%
<b>Kinerja SDMK</b>		
Kurang Baik	34	44,16
Baik	43	55,84
<b>Pengalaman Pasien</b>		

Kurang Baik	9	11,69
Baik	68	88,31
<b>Sikap SDM</b>		
Kurang Baik	34	44,16
Baik	43	55,84
<b>Interaksi Personal</b>		
Kurang Baik	48	62,34
Baik	29	37,66
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Tidak Puas	24	31,17
Puas	53	68,83

Berdasarkan hasil analisis univariat terhadap 77 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kinerja sumber daya manusia kesehatan (SDMK) dalam kategori baik, yaitu sebanyak 43 orang (55,84%), sedangkan 34 orang (44,16%) menilai kurang baik. Dari sisi pengalaman pasien, mayoritas responden merasa memiliki pengalaman yang baik sebanyak 68 orang (88,31%), dan hanya 9 orang (11,69%) yang menilai kurang baik.

Pada variabel sikap SDM, responden yang menilai baik berjumlah 43 orang (55,84%), sedangkan yang menilai kurang baik sebanyak 34 orang (44,16%). Sementara itu, interaksi personal lebih banyak dinilai kurang baik oleh responden, yaitu sebanyak 48 orang (62,34%), dibandingkan yang menilai baik sebanyak 29 orang (37,66%). Adapun tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kuta Alam, yaitu sebanyak 53 orang (68,83%), sedangkan yang menyatakan tidak puas berjumlah 24 orang (31,17%).

## Analisis Bivariat

**Tabel 3. Analisis Bivariat**

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P -Value
	Puas	%	Tidak Puas	%	n	%	
Kinerja SDM							
Baik	25	58,14	18	41,86	43	100	0,023
Kurang Baik	28	82,35	6	17,65	34	100	
Total	53	68,83	24	31,17	77	100	
Pengalaman pasien							
Baik	44	64,71	24	35,29	68	100	0,007
Kurang Baik	9	100	0	0	9	100	
Total	53	68,83	24	31,17	77	100	
Sikap							
Baik	35	81,40	8	18,60	37	100	0,024
Kurang	18	52,94	16	47,06	32	100	
Total	53	68,83	24	31,17	77	100	
Interaksi Personal							
Baik	37	77,08	11	22,92	48	100	0,044
Kurang Baik	16	55,17	13	44,83	29	100	
Total	53	68,83	24	31,17	77	100	

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beberapa variabel independen dengan Kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam tahun 2025. Dari variabel kinerja SDM berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,023$ ). Responden yang menilai kinerja SDM baik lebih banyak merasa puas (58,14%) dibandingkan tidak puas (41,86%), sedangkan pada kelompok yang menilai kinerja kurang baik, sebagian besar juga menyatakan puas (82,35%) namun dengan proporsi ketidakpuasan yang lebih rendah (17,65%). Pada variabel pengalaman pasien, ditemukan hubungan yang

signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,007$ ). Seluruh responden yang menilai pengalaman kurang baik (100%) menyatakan puas, sedangkan pada kelompok dengan pengalaman baik, kepuasan sebesar 64,71% dan ketidakpuasan 35,29%. Variabel sikap SDMKB juga berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,024$ ). Responden yang menilai sikap SDMKB baik sebagian besar merasa puas (81,40%), sedangkan pada responden yang menilai sikap kurang baik, tingkat kepuasan hanya 52,94% dengan ketidakpuasan sebesar 47,06%. Sementara itu, interaksi personal menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,044$ ). Responden yang menilai interaksi personal baik cenderung lebih puas (77,08%) dibandingkan tidak puas (22,92%). Sebaliknya, responden yang menilai interaksi personal kurang baik memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah (55,17%) dan ketidakpuasan yang lebih tinggi (44,83%).

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kinerja, pengalaman, sikap, dan interaksi personal tenaga kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Kuta Alam.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kinerja SDMKB Dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMKB) merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan. Kinerja ini dinilai berdasarkan kecepatan, ketepatan, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, sedangkan kepuasan pasien diukur melalui kategori “puas” dan “tidak puas.” Dari total 77 responden, sebanyak 43 orang (55,84%) menilai kinerja SDMKB dalam kategori baik, sementara 34 orang (44,16%) menilai kinerja kurang baik. Hasil ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima baik, masih terdapat proporsi cukup besar yang menilai sebaliknya.

Analisis bivariat menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan pada kedua kelompok tersebut. Pada responden yang menilai kinerja SDMKB baik, 25 orang (58,14%) merasa puas, sedangkan 18 orang (41,86%) tidak puas. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai kinerja kurang baik, justru ditemukan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yaitu 28 orang (82,35%) merasa puas, sementara hanya 6 orang (17,65%) yang tidak puas. Uji chi-square menunjukkan hubungan signifikan antara kinerja SDMKB dan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,023$ . Temuan ini cukup menarik karena meskipun kinerja dinilai kurang baik, sebagian besar pasien tetap menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui beberapa kemungkinan. Pertama, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis kinerja, tetapi juga oleh faktor lain seperti komunikasi interpersonal, sikap petugas, ekspektasi awal pasien, dan hasil akhir pengobatan. Pasien dengan ekspektasi rendah bisa saja merasa puas meskipun kinerja dinilai kurang optimal, karena kebutuhan utama mereka, seperti kesembuhan atau penanganan segera, sudah terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Riska Meilinawati, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara menyeluruh memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien, serta penelitian (Evangelina, 2024) yang menegaskan bahwa komunikasi, empati, dan kehangatan interaksi merupakan faktor penting dalam pembentukan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan adanya hubungan yang signifikan antara kinerja SDMKB dan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam. Namun, temuan paradoksikal berupa tingginya kepuasan pada kelompok dengan penilaian kinerja “kurang baik” mengindikasikan bahwa faktor non-teknis pelayanan memiliki kontribusi besar terhadap



kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan kesehatan tidak hanya memerlukan perbaikan aspek teknis kinerja SDM, tetapi juga perlu memperhatikan komunikasi, sikap empatik, serta manajemen ekspektasi pasien.

### **Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Pasien**

Pengalaman pasien merupakan aspek penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena mencakup persepsi pasien terhadap keseluruhan proses yang dijalani mulai dari tahap awal hingga akhir pelayanan. Dimensi pengalaman meliputi kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan, serta kemudahan akses terhadap layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 77 responden, mayoritas yaitu 68 orang (88,31%) menilai pengalaman pelayanan berada dalam kategori baik, sedangkan 9 orang (11,69%) menilai pengalaman pelayanan kurang baik. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasakan pengalaman positif selama berinteraksi dengan layanan kesehatan.

Analisis bivariat memperlihatkan adanya hubungan yang signifikan antara pengalaman dan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,032$ ). Pada kelompok pasien dengan pengalaman baik, sebanyak 44 orang (64,71%) menyatakan puas, sementara 24 orang (35,29%) menyatakan tidak puas. Menariknya, seluruh pasien yang menilai pengalaman kurang baik (100%) justru menyatakan puas terhadap layanan yang diterima. Fenomena anomali ini memperlihatkan bahwa meskipun pengalaman pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, terdapat faktor lain di luar pengalaman yang turut menentukan penilaian akhir pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sitepu & Kosasih (2024) yang menyatakan bahwa pengalaman pelayanan yang positif berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, hasil penelitian Nuraini (2024) menekankan bahwa outcome pengobatan atau hasil akhir medis yang dirasakan pasien sering kali menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan, bahkan ketika pengalaman pelayanan tidak sepenuhnya sesuai harapan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan, tetapi bukan satu-satunya penentu (Utami *et al.*, 2024).

Secara keseluruhan, hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pengalaman pelayanan dan kepuasan pasien. Akan tetapi, temuan anomali pada kelompok dengan pengalaman kurang baik namun tetap puas memberikan gambaran bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan bersifat multidimensional. Faktor-faktor lain seperti kualitas komunikasi, sikap empati tenaga kesehatan, efektivitas pengobatan, maupun harapan awal pasien terhadap layanan, juga dapat memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan secara menyeluruh.

### **Hubungan Sikap Dengan Kepuasan Pasien**

Pengalaman pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh. Variabel ini diukur berdasarkan persepsi pasien terhadap proses pelayanan mulai dari tahap pendaftaran, pemeriksaan, hingga penanganan medis, dengan mempertimbangkan aspek kenyamanan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses. Dari total 77 responden, mayoritas yakni 68 orang (88,31%) menilai pengalaman pelayanan sebagai baik, sedangkan 9 orang (11,69%) menilai pengalaman kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan di Puskesmas Kuta Alam, meskipun masih ada sebagian kecil yang merasa pengalaman mereka belum optimal.

Analisis bivariat memperlihatkan adanya hubungan signifikan antara pengalaman pasien dengan kepuasan yang dirasakan ( $p = 0,032$ ). Pada kelompok dengan pengalaman baik, sebanyak 44 pasien (64,71%) menyatakan puas, sementara 24 pasien (35,29%) masih merasa

tidak puas. Menariknya, seluruh pasien yang menilai pengalaman pelayanan sebagai kurang baik (9 orang, 100%) justru menyatakan puas terhadap layanan yang diterima. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun pengalaman pelayanan penting, faktor lain di luar pengalaman, seperti hasil pengobatan, kecepatan penanganan, atau tingkat kepercayaan terhadap tenaga medis, juga berperan dalam membentuk kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sitepu & Kosasih (2024) yang menegaskan bahwa pengalaman pelayanan yang positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun didukung juga oleh penelitian Nuraini (2024) yang menemukan bahwa outcome pengobatan dapat menjadi faktor dominan meskipun pengalaman administrasi atau kenyamanan pelayanan tidak optimal. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pengalaman pasien merupakan salah satu faktor penting, namun bukan satu-satunya, dalam menentukan tingkat kepuasan. Selain itu, penelitian oleh Safitri *et al.*, (2024) menemukan bahwa pengalaman pasien yang buruk dapat diminimalisir jika hasil pengobatan sesuai harapan pasien.

Hasil penelitian ini juga menekankan perlunya peningkatan kualitas pengalaman pelayanan, sekaligus memastikan bahwa outcome klinis, komunikasi, serta hubungan interpersonal dengan petugas tetap terjaga, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai secara lebih komprehensif.

### **Hubungan Interaksi Personal Dengan Kepuasan Pasien**

Interaksi personal merupakan salah satu dimensi penting dalam pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas komunikasi, kehangatan, serta kedekatan emosional antara petugas kesehatan dan pasien. Dimensi ini tidak hanya mencakup pertukaran informasi medis, tetapi juga menyangkut bagaimana tenaga kesehatan menghadirkan rasa empati, perhatian, dan penghargaan terhadap pasien sebagai individu. Dalam penelitian ini, interaksi personal dinilai berdasarkan persepsi pasien dengan kategori “baik” dan “kurang baik.” Dari total 77 responden, sebanyak 48 orang (62,34%) menilai interaksi personal yang diterima sebagai baik, sementara 29 orang (37,66%) menilai kurang baik.

Hasil analisis bivariat memperlihatkan perbedaan yang cukup nyata. Pada kelompok pasien dengan interaksi personal baik, sebanyak 37 orang (77,08%) merasa puas, sedangkan 11 orang (22,92%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, pada kelompok dengan interaksi personal kurang baik, hanya 16 orang (55,17%) yang merasa puas dan 13 orang (44,83%) melaporkan ketidakpuasan. Hasil uji chi-square menghasilkan nilai  $p = 0,044$ , yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas interaksi personal dengan kepuasan pasien.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa interaksi personal yang positif berperan penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan rasa aman pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima (Udayana *et al.*, 2024). Komunikasi yang jelas, sikap ramah, perhatian tulus, serta empati dari tenaga kesehatan berkontribusi langsung pada peningkatan persepsi kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2021) yang menegaskan bahwa interaksi interpersonal yang harmonis bukan hanya meningkatkan kepuasan pasien, melainkan juga mendorong loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Lebih jauh, penelitian Hidayah (2024) menekankan bahwa interaksi personal tidak hanya terbatas pada komunikasi verbal, tetapi juga mencakup aspek nonverbal seperti ekspresi wajah yang ramah, bahasa tubuh yang mendukung, sentuhan yang menenangkan, serta kesediaan tenaga kesehatan untuk mendengarkan secara penuh. Faktor-faktor nonverbal ini mampu memperkuat persepsi positif pasien, bahkan dapat menutupi kekurangan teknis tertentu dalam pelayanan (Ilyas, 2025). Dengan demikian, meskipun terdapat keterbatasan dalam aspek

teknis atau sarana prasarana, kualitas interaksi personal dapat menjadi penyeimbang yang signifikan.

Berdasarkan hal tersebut, interaksi personal yang berkualitas perlu dijadikan salah satu fokus utama dalam strategi peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Kuta Alam. Interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan primer (Riska Meilinawati, 2023). Dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat, hubungan interpersonal yang positif mampu menciptakan komunikasi dua arah yang efektif, di mana pasien merasa dihargai, didengarkan, dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait kesehatannya (Utami *at al.*, 2024).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara berbagai aspek pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam. Pertama, kinerja Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,023$ ). Menariknya, pasien yang menilai kinerja SDMK kurang baik justru menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang menilai kinerja baik. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain di luar kinerja teknis SDMK yang turut memengaruhi persepsi kepuasan. Kedua, pengalaman pasien dalam menerima pelayanan juga berhubungan signifikan dengan kepuasan ( $p = 0,032$ ). Seluruh responden yang menilai pengalaman pelayanan kurang baik justru melaporkan kepuasan, yang menunjukkan bahwa pengalaman positif memang penting, tetapi bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan.

Ketiga, sikap petugas kesehatan terbukti memengaruhi tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,032$ ). Pasien yang menilai sikap petugas baik cenderung merasa puas, sehingga aspek keramahan, perhatian, dan kepedulian petugas menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Keempat, interaksi personal antara petugas dan pasien juga menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan ( $p = 0,044$ ). Pasien yang merasakan interaksi personal yang baik dengan komunikasi yang jelas, sikap ramah, dan empati petugas lebih banyak menyatakan puas dibandingkan dengan pasien yang menilai interaksi personal kurang baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kinerja teknis petugas kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan, sikap petugas, dan kualitas interaksi personal. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada dimensi interpersonal dan pengalaman pasien secara menyeluruh.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih kepada kedua dosen pembimbing dan kedua dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan saran atau masukan untuk karya ilmiah yang telah dibuat oleh penulis. Kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian, selanjutnya kepada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewi, R. P. S., Elasari, Y., & Kurniawan, M. H. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik dan Caring Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan



dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. *Health Research Journal of Indonesia*, 2(3), 210–218.

- Hidayah, N., Bachtar, A., & Candi, C. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC REVIEW. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 6300–6308.
- Ilyas, Y. (2025). IMPLEMENTASI PRAKTIK SERVICE EXCELLENCE PETUGAS FRONTLINER DALAM UPAYA MEMBERIKAN MUTU LAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT YPK MANDIRI. *Jurnal Kesehatan Afinitas*, 7(1).
- Nursani, N., Nando, F., & Putra, M. A. (2025). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Perawat pada Ruang NICU RSUD Bima. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 209–222.
- Prihatini, R. P. (2024). ANALISIS KUALITAS KOMUNIKASI ANTARA DOKTER KE PASIEN, KEPERCAYAAN PASIEN PADA DOKTER DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993–2002.
- Radina Sari, S. (2021). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN di RSI MASYITHOH KEC. BANGIL KAB. PASURUAN. STIKES BINA SEHAT PPNI.
- Safitri, D. R., Putri, D. K., Waras, F. A. S., Safitri, H. D., Sutami, N., Verantika, R. O., & Artika, W. (2024). RIVIEW: TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS WILAYAH JAWA BARAT. *Journal Pharmacy Aisyah*, 3(2), 154–159.
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.
- Sri, R., & Sariyunita, S. D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. *Antigen : Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Ilmu Gizi*, 1(3), 01–07.  
<https://jurnal.stikeskesosi.ac.id/index.php/Antigen/article/view/45>
- Udayana, D., Hendajany, H., & Wirawan, C. (2024). Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Klinik Dilihat Dari Kedisiplinan Dan Kompetensi Pegawai Di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(6), 4573–4592.
- Utami, Y. T., Dharma, R. A., Sari, D., Br, N., Amanda, D., Nabila, Y. A., Wahyudi, S., Ms, P., & Mauliyand, S. (2024). Peran Teknologi dalam Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan Rekam Medis Rumah Sakit The Role of Technology in

Planning and Evaluation of Hospital Medical Records Health. 7(8), 3236–3241.

World Health Organization (WHO). (2022). Global Health Statistics 2022. Geneva: WHO.