



## ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://citracendekiacelebes.org/index.php/INAJOH>

## Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Jongaya Kota Makassar

<sup>K</sup>Ummu Salamah<sup>1</sup>, Nurhaliza Madani Arifin<sup>2</sup><sup>1</sup>Bagian IKM-IKK Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia<sup>2</sup>Bagian IKM-IKK Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim IndonesiaEmail Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): salamahummu18@gmail.com  
salamahummu18@gmail.com<sup>1</sup>, nurhalizamadani19@gmail.com<sup>2</sup>  
(081527142219)

## ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014, puskesmas berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif. Kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dan pendekatan cross-sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, 69% adalah perempuan dan 31% laki-laki. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang 26–35 tahun (49%), diikuti kelompok 36–45 tahun (8%), 46–55 tahun (21%), 56–65 tahun (12%), dan 66–75 tahun (10%). Dari sisi pendidikan, 2% responden tidak bersekolah, 16% SD, 16% SMP, 44% SMA, 7% diploma, dan 15% sarjana. Analisis kepuasan menunjukkan bahwa 43% responden sangat puas dengan layanan promotif, 67% sangat puas dengan layanan preventif, dan 54% sangat puas dengan layanan kuratif. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tertinggi dicatat pada 75% responden yang menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, berusia 26–35 tahun, berpendidikan SMA, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Tingkat kepuasan tertinggi tercatat pada layanan promotif, dan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan masyarakat dan kualitas layanan promotif dengan nilai  $p = 0,020$  ( $<0,05$ ).

Kata kunci: Kepuasan, kualitas pelayanan Kesehatan, puskesmas

## PUBLISHED BY :

Yayasan Citra Cendekia Celebes

## Address :

Perumahan Bukit Tamalanrea Permai  
Blok D No.61 Kota Makassar,  
Sulawesi Selatan, Kode Pos : 90211

## Email :

inajoh@inajoh.org

## Phone :

082346913176

## Article history:

Received 1 November 2025

Received in revised form 25 November 2025

Accepted 20 Desember 2025

Available online 30 Desember 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## ABSTRACT

*Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 75 of 2014, community health centers (puskesmas) function as the primary healthcare facilities closest to the community, with a primary focus on promotive and preventive efforts. Public satisfaction is an important factor in evaluating the success of healthcare services. This study aimed to describe the level of public satisfaction with the quality of services in the working area of Puskesmas Jongaya. The study was conducted using a descriptive method with a cross-sectional approach. The results showed that of 100 respondents, 69% were female and 31% were male. By age group, the majority of respondents were 26–35 years old (49%), followed by 36–45 years (8%), 46–55 years (21%), 56–65 years (12%), and 66–75 years (10%). Regarding education, 2% of respondents had no schooling, 16% completed elementary school, 16% junior high school, 44% senior high school, 7% diploma, and 15% bachelor's degree. Satisfaction analysis indicated that 43% of respondents were very satisfied with promotive services, 67% were very satisfied with preventive services, and 54% were very satisfied with curative services. Overall, the highest satisfaction level was recorded among 75% of respondents who expressed being very satisfied with the quality of healthcare services. The study concluded that the majority of respondents were female, aged 56–65 years, had a senior high school education, and worked as housewives. The highest satisfaction was observed in promotive services, and there was a significant relationship between public satisfaction and the quality of promotive services, with a p-value of 0.020 ( $<0.05$ ).*

*Keywords: Satisfaction, quality of health services, health center*

---

**PENDAHULUAN**

Setiap individu memiliki hak untuk hidup sejahtera secara fisik dan mental, memperoleh tempat tinggal yang layak, menikmati lingkungan yang bersih dan sehat, serta mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini diatur dalam Pasal 28H Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan bahwa seluruh warga negara berhak atas pelayanan kesehatan yang wajib dijamin dan diwujudkan oleh negara.<sup>(1)</sup>

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang fokus pada upaya promotif dan preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan puskesmas dipandu oleh kebijakan pembangunan kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah, yang dituangkan dalam Rencana Lima Tahun Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).<sup>(3)</sup>

Transformasi layanan kesehatan primer menjadi salah satu dari enam pilar strategis yang diluncurkan oleh Kementerian Kesehatan untuk memperbaiki sistem kesehatan nasional. Transformasi ini bertujuan memperkuat layanan promotif dan preventif di seluruh wilayah Indonesia, termasuk upaya pencegahan, deteksi dini, dan promosi kesehatan. Selain itu, program ini juga menekankan pada pengembangan infrastruktur, penyediaan fasilitas yang memadai, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta peningkatan kualitas manajemen layanan kesehatan di tingkat primer.<sup>(4)</sup>

Pelayanan memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan berbagai aktivitas maupun usaha jasa. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan yang memberikan manfaat bagi organisasi dengan cara memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.<sup>(5)</sup>

Kualitas layanan terbentuk melalui interaksi antara penyedia jasa dan penerima layanan. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu secara rutin mengevaluasi kebutuhan dan ekspektasi pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan.<sup>(6)</sup>

Menurut Wardanengsih, Rijal, dan Mallapiang (2019), pelayanan kesehatan yang berkualitas ditentukan oleh ketersediaan sumber daya yang memadai dan kemampuannya dalam memberikan layanan yang efektif, aman, serta memenuhi standar mutu. Pelayanan yang baik diartikan sebagai layanan yang mampu memenuhi harapan pengguna sesuai tingkat kepuasan masyarakat secara umum.<sup>(7)</sup>

Masyarakat sebagai penerima layanan menjadi indikator utama keberhasilan suatu organisasi.<sup>(2)</sup> Kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas memegang peranan penting karena mencerminkan kesan pertama terhadap kualitas pelayanan kesehatan.<sup>(8)</sup> Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan medis yang diterima sesuai dengan harapan mereka.<sup>(8)</sup>

Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas layanan dalam aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, serta karakteristik individu seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.<sup>(9)</sup>

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jongaya, Kota Makassar.

## METODE

Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan desain cross-sectional untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Jongaya, Makassar, pada November 2024. Sampel sebanyak 100 pasien dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu terdaftar sebagai pasien dan bersedia berpartisipasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah dengan Microsoft Excel 2024, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 29. Hasil disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase beserta penjelasannya.

## HASIL

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan pada 100 responden. Nilai  $r$  tabel Product Moment sebesar 0,197 digunakan sebagai acuan validitas, di mana item dikategorikan valid jika koefisien korelasinya  $\geq 0,197$ . Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan ambang batas  $> 0,6$ .

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

|            | Nilai $r$ | Standar | Keterangan |
|------------|-----------|---------|------------|
| Kepuasan 1 | 0,498     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 2 | 0,585     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 3 | 0,531     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 4 | 0,591     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 5 | 0,687     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 6 | 0,646     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 7 | 0,592     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 8 | 0,522     | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan 9 | 0,315     | 0,197   | Valid      |

|             |       |       |       |
|-------------|-------|-------|-------|
| Kepuasan 10 | 0,306 | 0,197 | Valid |
| Promotif 1  | 0,500 | 0,197 | Valid |
| Promotif 2  | 0,481 | 0,197 | Valid |
| Promotif 3  | 0,602 | 0,197 | Valid |
| Promotif 4  | 0,479 | 0,197 | Valid |
| Promotif 5  | 0,554 | 0,197 | Valid |
| Preventif 1 | 0,556 | 0,197 | Valid |
| Preventif 2 | 0,592 | 0,197 | Valid |
| Preventif 3 | 0,643 | 0,197 | Valid |
| Preventif 4 | 0,498 | 0,197 | Valid |
| Kuratif 1   | 0,528 | 0,197 | Valid |
| Kuratif 2   | 0,680 | 0,197 | Valid |
| Kuratif 3   | 0,469 | 0,197 | Valid |
| Kuratif 4   | 0,704 | 0,197 | Valid |
| Kuratif 5   | 0,475 | 0,197 | Valid |

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, seluruh butir pertanyaan menunjukkan nilai  $r$  hitung yang lebih tinggi dibandingkan  $r$  tabel, yaitu 0,159. Dengan demikian, semua pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

| Variabel  | Cronbach's Alpha | Standar | Keterangan |
|-----------|------------------|---------|------------|
| Kepuasan  | 0,738            | 0,600   | Reliabel   |
| Promotif  | 0,750            | 0,600   | Reliabel   |
| Preventif | 0,771            | 0,600   | Reliabel   |
| Kuratif   | 0,765            | 0,600   | Reliabel   |

Subjek penelitian adalah pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Jongaya, Makassar, pada Oktober 2024, sebanyak 100 orang. Data diklasifikasikan berdasarkan variabel jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

Tabel 3. Distribusi berdasarkan jenis kelamin

| Jenis Kelamin | n   | %      |
|---------------|-----|--------|
| Laki- laki    | 31  | 31     |
| perempuan     | 69  | 69     |
| Total         | 100 | 100.00 |

Berdasarkan Tabel 3, dari 100 responden, 31% adalah laki-laki dan 69% perempuan.

Tabel 4. Distribusi berdasarkan usia

| Usia  | n   | %    |
|-------|-----|------|
| 26-35 | 49  | 49%  |
| 36-45 | 8   | 8%   |
| 46-55 | 21  | 21%  |
| 56-65 | 12  | 12%  |
| 66-75 | 10  | 10%  |
| Total | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden berusia 26–35 tahun (49%), diikuti 46–55 tahun (21%), 56–65 tahun (12%), 66–75 tahun (10%), dan 36–45 tahun (8%).

Tabel 5. Distribusi berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan    | n   | %      |
|---------------|-----|--------|
| Tidak sekolah | 2   | 2      |
| Sekolah dasar | 16  | 16     |
| SMP           | 16  | 16     |
| SMA           | 44  | 44     |
| Diploma       | 7   | 7      |
| Sarjana       | 15  | 15     |
| Total         | 100 | 100.00 |

Berdasarkan Tabel 5, tingkat pendidikan responden sebagian besar SMA (44%), diikuti sarjana (15%), diploma (7%), SD dan SMP masing-masing 16%, serta tidak bersekolah 2%.

Tabel 6. Distribusi berdasarkan pekerjaan

| Pekerjaan        | n   | %     |
|------------------|-----|-------|
| PNS              | 6   | 6     |
| Karyawan swasta  | 16  | 16    |
| Wiraswasta       | 10  | 10    |
| Tidak bekerja    | 14  | 14    |
| Ibu rumah tangga | 36  | 36    |
| Buruh harian     | 8   | 8     |
| Mahasiswa        | 10  | 10    |
| Total            | 100 | 100.0 |

Berdasarkan Tabel 6, distribusi pekerjaan menunjukkan sebagian besar ibu rumah tangga dan buruh harian masing-masing 36%, karyawan swasta 16%, tidak bekerja 14%, wiraswasta dan mahasiswa masing-masing 10%, serta PNS 6%.

Tabel 7. Distribusi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di bidang promotive

| Kepuasan          | n   | %    |
|-------------------|-----|------|
| Sangat tidak puas | 0   | 0    |
| Tidak puas        | 0   | 0    |
| Netral            | 1   | 1%   |
| Puas              | 56  | 56%  |
| Sangat Puas       | 43  | 43%  |
| Total             | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di bidang promotif yaitu sangat puas berjumlah 43 orang (43%), puas berjumlah 56 orang (56%), netral berjumlah 1 orang (1%), dan tidak puas serta sangat tidak puas berjumlah 0 orang (0%).

Tabel 8. Distribusi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di bidang preventif

| Kepuasan          | n   | %    |
|-------------------|-----|------|
| Sangat tidak puas | 0   | 0    |
| Tidak puas        | 0   | 0    |
| Netral            | 0   | 0    |
| Puas              | 33  | 33%  |
| Sangat puas       | 67  | 67%  |
| Total             | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di bidang preventif yaitu sangat puas berjumlah 67 orang (67%), puas berjumlah 33 orang (33%), dan untuk kategori netral, tidak puas serta sangat tidak puas berjumlah 0 orang (0%).

Tabel 9. Distribusi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di bidang kuratif

| Kepuasan          | n   | %    |
|-------------------|-----|------|
| Sangat tidak puas | 0   | 0    |
| Tidak puas        | 0   | 0    |
| Netral            | 0   | 0    |
| Puas              | 46  | 46%  |
| Sangat puas       | 54  | 54%  |
| Total             | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di bidang kuratif yaitu sangat puas berjumlah 54 orang (54%), puas berjumlah 46 orang (46%), dan untuk kategori netral, tidak puas serta sangat tidak puas berjumlah 0 orang (0%).

Tabel 10. Distribusi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan secara umum

| Kepuasan          | n   | %    |
|-------------------|-----|------|
| Sangat tidak puas | 0   | 0    |
| Tidak puas        | 0   | 0    |
| Netral            | 0   | 0    |
| Puas              | 25  | 25%  |
| Sangat puas       | 75  | 75%  |
| Total             | 100 | 100% |

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa jumlah kepuasan terhadap promosi kesehatan di bidang kuratif yaitu sangat puas berjumlah 75 orang (75%), puas berjumlah 25 orang (25%), dan untuk kategori netral, tidak puas serta sangat tidak puas berjumlah 0 orang (0%).

Tabel 11. Hubungan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan

|           |    | Kepuasan |             | Jumlah      | Nilai p       |
|-----------|----|----------|-------------|-------------|---------------|
|           |    | P        | SP          |             |               |
| Promotif  | N  | n<br>%   | 0<br>0,0%   | 1<br>100,0% | 0,020         |
|           | P  | n<br>%   | 20<br>35,7% | 36<br>64,3% |               |
|           | SP | n<br>%   | 5<br>11,6%  | 38<br>88,4% |               |
| Preventif | P  | n<br>%   | 10<br>30,3% | 23<br>69,7% | 0,539         |
|           | SP | n<br>%   | 15<br>22,4% | 52<br>77,6% |               |
| Kuratif   | P  | n<br>%   | 12<br>26,1% | 34<br>73,9% | 1,000         |
|           | SP | n<br>%   | 13<br>24,1% | 41<br>75,9% |               |
| Jumlah    |    | n<br>%   | 25<br>25,0% | 75<br>75,0% | 100<br>100,0% |

Berdasarkan Tabel 11, dari 100 responden yang menerima pelayanan kesehatan, pada layanan promotif terdapat 43% yang sangat puas, 56% puas, dan 1% netral. Untuk layanan preventif, 67% responden menyatakan sangat puas dan 33% puas. Pada layanan kuratif, 54% sangat puas dan 46% puas. Hasil analisis chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan promotif ( $p = 0,020$ ;  $p < 0,05$ ). Sebaliknya, pelayanan preventif ( $p = 0,539$ ;  $p > 0,05$ ) dan kuratif ( $p = 1,000$ ;  $p > 0,05$ ) tidak menunjukkan hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien terbukti terkait secara signifikan dengan pelayanan bidang promotif, tetapi tidak dengan bidang preventif maupun kuratif.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas penerima pelayanan kesehatan adalah perempuan, yaitu 69% (69 orang), sedangkan laki-laki berjumlah 31% (31 orang). Ini sesuai dengan penelitian Syafrina et al. (2024) di SMKN 11 Jakarta Barat, yang menunjukkan dominasi responden perempuan sebanyak 87,2% (75 orang).<sup>(10)</sup>

Penelitian Cindy (2021) di Puskesmas Touluaan dan Puskesmas Posumaen juga melaporkan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Hal serupa ditemukan oleh Wicaksono et al. (2019) di Kabupaten Kendal, yang menyatakan yang lebih peduli terhadap Kesehatan yakni perempuan. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh kesiapan mereka untuk berpartisipasi dan memberikan tanggapan yang lebih positif dibandingkan laki-laki..<sup>(11)</sup>

Berdasarkan kelompok usia, penerima pelayanan kesehatan terbanyak berada pada rentang 26–35 tahun, yaitu 49% (49 orang), diikuti kelompok usia 46–55 tahun sebesar 31% (31 orang). Hasil ini konsisten dengan penelitian Jeje Jajuli (2023), yang menunjukkan mayoritas responden berada pada dewasa awal (56,5%). Pada tahap ini, kemampuan berpikir rasional dan kognitif individu meningkat,

sehingga mereka lebih mampu memahami informasi pendidikan kesehatan. Seiring bertambahnya usia, kedewasaan, kemampuan berpikir, dan keterampilan bekerja juga meningkat, sesuai dengan pernyataan Hurlock yang dikutip oleh Wawan & Dewi (2010).<sup>(12)</sup>

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar penerima pelayanan kesehatan memiliki latar belakang pendidikan SMA, yaitu 44% (44 orang). Selanjutnya, 16% (16 orang) lulusan SD, 16% (16 orang) lulusan SMP, 15% (15 orang) sarjana, 7% (7 orang) diploma, dan 2% (2 orang) tidak bersekolah.<sup>(13)</sup> Temuan ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan kesehatan cenderung berasal dari kelompok pendidikan menengah, yang mempengaruhi pemahaman mereka terhadap informasi kesehatan dan kemampuan mengikuti prosedur pelayanan.<sup>(14)</sup>

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga dan buruh harian, masing-masing sebesar 36% (36 orang). Responden lain terdiri dari karyawan swasta 16% (16 orang), tidak bekerja 14% (14 orang), wiraswasta 10% (10 orang), mahasiswa 10% (10 orang), dan PNS 6% (6 orang). Distribusi pekerjaan ini mencerminkan karakteristik sosial ekonomi masyarakat yang memanfaatkan layanan Puskesmas, di mana kelompok non-formal dan rumah tangga menjadi pengguna utama.<sup>(12)</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan promotif menunjukkan bahwa 43% (43 orang) merasa sangat puas, 56% (56 orang) puas, dan 1% (1 orang) netral. Pada layanan preventif, 67% (67 orang) responden menyatakan sangat puas, sedangkan 33% (33 orang) merasa puas. Untuk layanan kuratif, 54% (54 orang) responden sangat puas dan 46% (46 orang) puas.<sup>(15)</sup>

Analisis statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan masyarakat dan pelayanan di bidang promotif dengan nilai  $p = 0,020 (<0,05)$ . Sebaliknya, pada layanan preventif dan kuratif, diperoleh nilai  $p$  masing-masing 0,539 ( $>0,05$ ) dan 1,000 ( $>0,05$ ), yang menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan secara statistik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan promotif, namun tidak terhadap layanan preventif maupun kuratif.<sup>(16)</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Christ Windreis (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, sekaligus berperan sebagai faktor moderasi terhadap pengaruh harga dan promosi terhadap tingkat kepuasan pasien.<sup>(17)</sup>

Berdasarkan kualitas pelayanan di bidang preventif, mayoritas masyarakat menyatakan sangat puas sebanyak 67 orang (67%) dan puas sebanyak 33 orang (33%), sementara yang netral, tidak puas, maupun sangat tidak puas tidak ada (0%). Upaya yang dilakukan individu ataupun kelompok dalam hal pencegahan suatu kondisi atau penyakit yang tidak diinginkan adalah pengertian dari Pelayanan preventif, sehingga idealnya menjadi prioritas dalam setiap layanan kesehatan. Ini sesuai penelitian Rahmi et al. (2022) pada Puskesmas Tanah Grogot, yang menemukan bahwa dari 98 responden, 91 pasien (92,9%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan 7 pasien (7,1%) menyatakan tidak puas.<sup>(4)</sup>



Meski demikian, hasil analisis chi-square pada Puskesmas Jongaya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan preventif tidak signifikan secara statistik dengan nilai  $p = 0,539$  ( $p > 0,05$ ). Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Dwi (2019) di unit rawat inap RSUD Anuntaloko Parigi, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).<sup>(18)</sup>

Sementara itu, berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan di bidang kuratif, terdapat 54 orang (54%) yang menyatakan sangat puas dan 46 orang (46%) yang puas, sedangkan responden yang netral, tidak puas, maupun sangat tidak puas tidak ada (0%). Kuratif didefinisikan sebagai upaya yang ditujukan pada individu yang sakit agar dapat diberikan pengobatan yang tepat dan memulihkan kondisi kesehatannya dalam waktu yang relatif singkat (Sari Lina, 2019 dalam Hendarki, 2020).<sup>(5)</sup>

Hasil analisis dengan uji chi-square menunjukkan nilai  $p = 1,000$  ( $p > 0,05$ ) terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di bidang kuratif, yang mengindikasikan tidak adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dan pelayanan kuratif di Puskesmas Jongaya. Temuan ini sejalan dengan laporan Wasil dan Syamsul (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan kuratif yang diterima responden tergolong kurang memadai. Dari 85 responden yang mengunjungi puskesmas, 51 orang (60,0%) menilai pelayanan kuratif kurang memuaskan, sedangkan 34 orang (40,0%) menilai pelayanan kuratif baik.<sup>(19)</sup>

Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa 75 orang (75%) merasa sangat puas, sementara 25 orang (25%) menyatakan puas. Penelitian Gusti Suciati (2023) juga menemukan adanya hubungan signifikan antara dimensi responsif ( $p = 0,032$ ) dan tangible ( $p = 0,000$ ) dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $p < 0,05$ .<sup>(10)</sup>

Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika individu membandingkan secara mental kinerja suatu produk atau layanan dengan ekspektasi mereka. Jika kinerja layanan tidak sesuai harapan, pelanggan akan mengalami ketidakpuasan dan kekecewaan. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasakan kepuasan dan kesenangan yang tinggi.<sup>(20)</sup>

## KESIMPULAN

Mayoritas pasien Puskesmas Jongaya adalah perempuan usia 26–35 tahun, berpendidikan SMA, dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Tingkat kepuasan tertinggi tercatat pada pelayanan promotif, preventif, dan kuratif, dengan hanya pelayanan promotif yang memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,020$ ). Disarankan Puskesmas meningkatkan kualitas layanan di semua bidang, khususnya promotif, serta memperkuat layanan preventif dan kuratif untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Nurul B, Artanri DK, Maria R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan. Med Trada J Tek Elektromedik Polbitrada Vol [Internet]. 2023;4(1):20–7. Available from: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977%0Ahttp://journal.uni>

versitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/16977/13992

2. Lestari maya dwi, Roslan R, Saputra F. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2024;13(3):240–7.
3. RI D. Pedoman pelaksanaan promosi kesehatan di puskesmas. 2010;
4. Rahmi SN, Hilda, Noorma N. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI PUSKESMAS TANAH GROGOT TAHUN 2020. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952. 2022;9(1):5–24.
5. Hendarki N. Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Tenayan Raya. 2020;99.
6. Probosiwi S, Hartanto R, Sulaeman ES. Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas. *Nexus Kedokt komunitas*. 2016;5(1):101–11.
7. Nurlin, Sabil FA, Muthmainnah. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. 2022;2:280–7. Available from: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>
8. Guspianto G, Lobat ME, Wardiah R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *J Kesmas Jambi*. 2023;7(1):14–21.
9. Hutasoit L, Wandra T, Pardede JA, Siagian MT, Sitorus F, Tarigan FL. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2022. *PREPOTIF J Kesehat Masy*. 2022;6(3):2140–2.
10. Syafrina M, Anandani A. Pengaruh Promosi Kesehatan Terhadap Tingkat Pengetahuan Siswa Mengenai Penyakit Gonore di SMKN 11 Jakarta Barat. *Muhammadiyah J Midwifery*. 2024;12(1):12–0.
11. Ratulangi US a M. Correlation Between Knowledge and Patient Behavior of Vitamin Consumer At the Touluaan Health Center and Posumaen Health. 2021;10(November):1100–8.
12. Jajuli J, Ningrum D, Astuti APK, Dolifah D. Pengaruh Promosi Kesehatan Menggunakan Media Flipbook Terhadap Pengetahuan Ibu Mengenai Diare Pada Balita. *J Ners*. 2023;7(2):1484–9.
13. Rahma LN, Desty RT. Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Boja 1 Kabupaten Semarang. *Indones J Heal Community*. 2023;4(2):49–50.
14. Ismadi H. Analisis Pendidikan Kesehatan. *J Kependidikan*. 2023;VIII(I):1–19.
15. P Ginting CE. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Promotif Di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *J Mutiara Kesehat Masy*. 2018;3(2):147–57.
16. Riska Meilinawati SF. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. *J Psikol [Internet]*. 2023;19(2):1–8. Available from: <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/1634>
17. Windreis C. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada RS Bina Kasih Pekanbaru. *J Trends Econ Account Res [Internet]*. 2021;1(4):142–6. Available from: <https://journal.fkpt.org/index.php/jtear>
18. Oktania DS. The Relationship Of Demand Utilization Of Health Service With Patient Satisfaction At Inpatient Care Unit Of Anuntaloko General Hospital. *Prev J Kesehat Masy*. 2019;10(1):1–12.

19. Mudrikah W, Alam TS. PELAYANAN KESEHATA N KOMPREHENSIF KLIEN YANG BERKUNJUNG KE WILAYAH KERJA PUSKESMAS COMPREHENSIVE HEALTH SERVICES ON CLIENTS VISITING THE COMMUNITY HEALTH CENTER ( PUSKESMAS ). J Ilm Mhs. 2017;1–8.
20. Tampanguma IK, Kalangi JAF, Walangitan O. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Productivivty. 2022;3(1):7–12.