

## HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SALO KABUPATEN PINRANG

Nurul Halisa Aswar<sup>1</sup>, Sunandar Said<sup>2</sup>, Pratiwi Ramlan<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah SidenrengRappang  
Email: [halisanurul558@gmail.com](mailto:halisanurul558@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas. SDM yang kompeten, profesional, serta memiliki sikap ramah dan responsif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berujung pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas SDM dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Salo, Kabupaten Pinrang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode cross-sectional. Jumlah populasi adalah 2.804 pasien yang tercatat dalam 3 bulan terakhir (Oktober: 1.957, November: 568, Desember: 279). Dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel sebanyak 97 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square dengan bantuan program SPSS. Menariknya, menurut data WHO tahun 2021, indeks kepuasan pasien tertinggi tercatat di negara-negara maju seperti Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%), sementara USA (89,33%) dan Denmark (89,29%) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, tingkat kepuasan terendah tercatat di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). Data ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan, termasuk kualitas SDM, berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien secara global. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang dan manajemen Puskesmas Salo dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis SDM. Penelitian ini akan dipublikasikan di Jurnal Kesehatan UMS Surakarta SINTA 4. <https://journals.ums.ac.id/index.php/JK/>.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*The quality of human resources (HR) is a major factor in determining patient satisfaction in primary healthcare facilities such as community health centers. Competent, professional, and friendly and responsive HR can improve the quality of healthcare services, leading to patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between HR quality and patient satisfaction levels at the Salo Community Health Center, Pinrang Regency. The study used a quantitative approach with a cross-sectional method. The population was 2,804 patients registered in the last 3 months (October: 1,957, November: 568, December: 279). Using the Slovin formula and a 10% error rate, a sample of 97 respondents was obtained. Data were*

*collected through questionnaires, observations, and interviews. Data analysis was performed using the Chi-Square test with the help of the SPSS program. Interestingly, according to 2021 WHO data, the highest patient satisfaction indexes were recorded in developed countries such as Sweden (92.37%), Finland (91.92%), and Norway (90.75%), while the USA (89.33%) and Denmark (89.29%) also showed high levels of satisfaction. Conversely, the lowest satisfaction levels were recorded in Kenya (40.4%) and India (34.4%). This data confirms that service quality, including human resource quality, significantly influences patient satisfaction globally. This research is expected to provide evaluation material for the Pinrang Regency Health Office and the management of the Salo Community Health Center (Puskesmas) in improving the quality of human resource-based services. This research will be published in the UMS Surakarta Health Journal SINTA 4. <https://journals.ums.ac.id/index.php/JK/>.*

**Keywords:** *Human Resources, Patient Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah salah satu hak fundamental yang diakui secara global dan menjadi prioritas utama dalam berbagai kebijakan kesehatan internasional. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan pentingnya penguatan layanan kesehatan primer sebagai bagian dari strategi *Universal Health Coverage* (UHC) Peningkatan kualitas layanan kesehatan, khususnya di fasilitas kesehatan primer, menjadi langkah strategis untuk memastikan akses yang adil dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat. (Dewi 2022)

Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. *World Health Organization* (WHO) atau Badan Kesehatan Dunia tahun 1946, menetapkan kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Pelayanan kesehatan berperan penting memenuhi keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu tinggi apabila menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Apabila pasien yang berkunjung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maka perlu upaya agar pasien tidak berpindah ke fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan salah satu indikator mutu kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sebagai aset agar mendapatkan pasien yang loyal (Noorhidayah, 2023).

*World Health Organization* (WHO) atau Badan Kesehatan Dunia tahun 1946, menetapkan kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Pelayanan kesehatan berperan penting memenuhi keinginan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu tinggi apabila menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Apabila pasien yang berkunjung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan maka perlu upaya agar pasien tidak berpindah ke fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan salah satu indikator mutu kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sebagai aset agar mendapatkan pasien yang loyal (Noorhidayah,2023).

Bidang kesehatan berperang penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Para tenaga medis yang memiliki keterampilan tinggi dan sikap yang empatik terhadap pasien cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Hal ini berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang layanan yang mereka terima, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kualitas sumber daya manusia dalam konteks pelayanan kesehatan melibatkan keahlian, kompetensi, motivasi, dan sikap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas. Dengan semakin kompleksnya tantangan dalam dunia kesehatan, termasuk perubahan pola penyakit, peningkatan harapan dunia hidup, dan adopsi teknologi dalam pelayanan, penting untuk memahami dampak kualitas SDM terhadap pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas (Haryani 2023).

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Hidayat 2020)

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021) (Tampiasih and Karno 2023).

Puskesmas merupakan garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat yang perlu didukung dengan sumber daya memadai, salah satunya sumber daya manusia kesehatan. Namun, sumber daya manusia kesehatan di puskesmas masih menjadi permasalahan pada

berbagai aspek. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting yang diperlukan oleh puskesmas untuk mewujudkan pelayanan atau upaya kesehatan berkualitas demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Khususnya Kabupaten Pinrang, kebijakan lokal mengenai peningkatan kapasitas SDM tenaga Kesehatan di Puskesmas sangat penting. Program pelatihan untuk tenaga kesehatan harus dioptimalkan, untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di tingkat kabupaten berperang langsung dalam efektivitas pelayanan di puskesmas, yang berujung pada kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai alat evaluasi untuk menilai kualitas layanan kesehatan, efektivitas konsultasi, serta intervensi medis. Selain itu, kepuasan pasien juga berperan dalam mengevaluasi hubungan antara perilaku sehat dan kondisi penyakit, mendukung pengambilan keputusan administratif, menilai dampak perubahan dalam organisasi layanan kesehatan, mengelola administrasi staf, merancang strategi pemasaran, serta mempertimbangkan aspek etika dalam praktik kedokteran (Hinaoli 2019).

Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, Puskesmas Salo menghadapi sejumlah tantangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan pengamatan awal dan laporan masyarakat, terdapat keluhan mengenai kedisiplinan tenaga kesehatan yang kurang konsisten, waktu tunggu yang panjang, serta ketidaksesuaian komunikasi informasi antara petugas dan pasien. Selain itu, jumlah tenaga kesehatan yang terbatas dan beban kerja yang tinggi juga menjadi penyebab kualitas pelayanan belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap antara harapan masyarakat dan pelayanan aktual yang diberikan oleh Puskesmas Salo. Masalah-masalah tersebut jika tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan primer dan berpengaruh negatif terhadap indikator kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang tidak hanya terfokus pada kompetensi teknis, namun juga pada aspek perilaku kerja, motivasi, dan etika pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Penelitian kuantitatif menghasilkan informasi yang lebih terukur. Hal ini karena ada data yang dijadikan landasan untuk menghasilkan

informasi yang lebih teirukur (Hardani, Ustiauwaty, & Juliana Sukmana, 2020). Adapun metode yang digunakan adalah metode *Cross-sectional study* atau penelitian potong lintang yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dari populasi atau sampeil pada satu titik waktu teirteintu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Salo merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berada pada tingkat pertama dalam melayani berbagai program kesehatan untuk wilayah kerja yang berada di Kec. Watang Sawitto yang terdiri dari 9 kelurahan dengan luas wilayah 58,97 km<sup>2</sup> dengan batas wilayah:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Paleteang.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Mattiro Bulu.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Mattiro Sompe dan Kecamatan Mattiro Bulu.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tiroang dan Kecamatan Paleteang.

Wilayah kerja Puskesmas Salo memiliki jumlah penduduk 56.570 ribu jiwa. Jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27.810 ribu jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 28.760 ribu jiwa (Profil Puskesmas Salo Tahun 2021).

### 2. Karakteristik Responden

Tabel 2

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	31	32,0%
Perempuan	66	68,0%
<b>Usia</b>		
<20-35 Tahun	78	80,4%
36-44 Tahun	11	11,3%

---

45 Tahun keatas	8	8,2%
<hr/>		
<b>Pendidikan</b>		
<hr/>		
SD	3	3,1%
SMP	1	1,0%
SMA/SMK	33	34,0%
D3	8	8,2%
S1/S2	52	53,6%
<hr/>		
<b>Pekerjaan</b>		
<hr/>		
Mahasiswa	48	49,5%
PNS	9	9,3%
Wiraswasta	36	37,1%
IRT	4	4,1%
<hr/>		
<b>Berapa kali berobat setiap bulan</b>		
<hr/>		
1-3 Kali	60	61,9%
4-6 Kali	19	19,6%
Lebih dari 6 Kali	18	18,6%

Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan berkali pengobatan di Puskesmas Salo .

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel penyajian mengenai karakteristik responden dalam hal ini jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan frekuensi kunjungan di Puskesmas Salo. Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki sebesar 31 responden atau 32.0% dan perempuan sebesar 66 responden atau 68.0% dapat disimpulkan mayoritas perempuan yang datang berobat.

Dari segi usia/umur yakni pada umur <20-35 Tahun sebesar 78 responden atau 80.4%, umur 36-44 tahun sebesar 11 responden atau 11.3% dan umur diatas 45 Tahun sebesar 8 responden atau 8.2%. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan segi umur yang paling banyak berada di <20-35 tahun yang datang berobat

Jenjang pendidikan terakhir terdiri dari SD sebesar 3 responden atau 3.1%, SMP sebesar 1 responden atau 1.0%, SMA/SMK sebanyak 33 responden atau 34.0%, D3 sebesar 8

responden atau 8.2% dan terakhir S1/S2 sebesar 52 responden atau 53.6%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir didominasi pada tingkat pendidikan S1/S2.

Berdasarkan pekerjaan yang ada beberapa karakteristik seperti memegang status mahasiswa sebesar 48 responden atau 49.5%, PNS sebesar 9 responden atau 9.3%, wiraswasta sebesar 36 responden atau 37.1% dan terakhir IRT sebesar 4 responden atau 4.1%. Hal ini menunjukkan bahwa data yang paling banyak terdapat di pekerjaan mahasiswa.

Data yang berada saat ini dalam hal kunjungan ke puskesmas 1-3 kali sebanyak 60 responden atau 61.9%, 4-6 kali sebanyak 19 responden atau 19.6% dan terakhir lebih dari 6 kali sebesar 18 responden atau 18.6%. data ini menunjukkan bahwa banyak yang melakukan kunjungan sebanyak 1-3 kali setiap bulannya.

### **3. Hasil Analisis Univariat**

#### **a. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Pasien**

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Pasien**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Tidak Puas</b>	18	18,6%
	<b>Puas</b>	79	81,4%
	<b>Total</b>	97	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil dari setiap item pernyataan dalam indicator kepuasan pasien sebanyak 79 responden atau 81,4% merasa puas terhadap pelayanan dan hanya 18 responden atau 18,6% yang tidak merasa puas pada pelayanan yang diterima oleh pasien. Sehingga tingginya kepuasan dapat membuat pasien merasakan aspek kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan, kenyamanan selama berada di fasilitas kesehatan, dan keinginan untuk menggunakan atau merekomendasikan layanan kembali.

#### **b. Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Tenaga Kesehatan**

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Indikator Kompetensi Tenaga Kesehatan**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tidak Kompeten</b>		39	40,2%

---

<b>Kompetensi Tenaga Kesehatan</b>	<b>Kompeten Total</b>	58 97	59,8% 100,0
--	---------------------------	----------	----------------

---

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel hasil penelitian dalam item pernyataan dalam indikator kompetensi tenaga kesehatan sebanyak 58 responden atau 59,8% memiliki kompetensi dalam menjalankan tugasnya dan sebanyak 39 responden atau 40,2% yang tidak kompeten dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi tenaga Kesehatan yang kompeten adalah kemampuan yang dimiliki tenaga medis atau kesehatan dalam menjalankan sebuah praktik yang didasarkan oleh pengetahuan, keterampilan, dan bahkan usaha yang kerja keras atas kemampuan sikap yang dapat di ambil sehingga setiap medis dapat menjadikan dirinya sebagai tenaga medis yang kompeten terutama dalam medis kesehatan.

**c. Distribusi Frekuensi Indikator Kedisiplinan Petugas**

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Indikator Kedisiplinan Petugas**

---

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Kedisiplinan Petugas</b>	<b>Tidak Disiplin</b>	26	26,8%
	<b>Disiplin</b>	71	73,2%
	<b>Total</b>	97	100,0

---

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian item pernyataan dalam indikator kedisiplinan petugas sebanyak 71 responden atau 73,2% yang dapat rasakan oleh pasien, dan 26 responden atau 26,8% yang tidak disiplin diarsakan oleh pasien. Kedisiplinan petugas sangat perlu dilakukan demi dapat mengefesienkan waktu terutama memiliki rasa tanggung jawab ketika bertemu dengan pasien agar mendapatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

**d. Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Pelayanan**

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Pelayanan**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Dimensi</b>	<b>Pelayanan Tidak Baik</b>	31	32,0%
	<b>Pelayanan Baik</b>	66	68,0%
<b>Pelayanan</b>	<b>Total</b>	97	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian item pernyataan dalam indikator dimensi pelayanan sebanyak 66 responden atau 68,0% merasakan pelayanan yang baik dan 31 responden atau 32,0% merasakan pelayanan yang tidak baik. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan pasien berdasarkan aspek adanya keamanan dan kenyamanan dalam sebuah pelayanan yang diberikan pihak puskesmas Salo.

**e. Distribusi Frekuensi Indikator Motivasi Kerja Petugas**

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Indikator Motivasi Kerja Petugas**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Motivasi</b>	<b>Tidak Termotivasi</b>	32	33,0%
	<b>Termotivasi</b>	65	67,0%
<b>Kerja</b>	<b>Total</b>	97	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil penelitian item pernyataan dalam indikator motivasi kerja petugas sebanyak 65 responden atau 67,0% yang termotivasi dan sebanyak 32 responden tidak termotivasi yang dirasakan oleh pasien. Motivasi yang diberikan tenaga medis kepada pasien dapat menciptakan lingkungan dan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam puskesmas.

**4. Hasil Analisis Bivariat**

Analisis bivariat adalah adanya hubungan antara dua variable penelitian yang di analisis bivariat melalui Teknik Uji Chi Square dengan Tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ . Dimana hasilnya

menunjukkan hubungan antara indikator Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan Pasien.

**a. Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

**Tabel 7 Hasil Analisis Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien**

	Kepuasan Pasien						<i>p</i> value	
	Kepuasan Pasien				Total			
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%	N	%		
<b>Kompetensi Tenaga Kesehatan</b>	<b>Tidak Kompeten</b>	13	72,2%	26	32,9%	39	40,2%	0,002
	<b>Kompeten</b>	5	27,8%	53	67,1%	58	59,8%	
<b>Total</b>		18	100,0%	79	100,0%	97	100,0%	

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil diatas terlihat bahwa dari 39 responden menunjukkan tidak kompeten, sebanyak 13 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 26 responden merasa puas. Sementara itu, 58 responden yang menunjukkan kompeten hanya 5 orang yang menyatakan tidak puas, sedangkan dominan 53 orang menyatakan puas. Pasien yang merasakan bahwa adanya kompeten petugas menunjukkan lebih tinggi dibandingkan yang merasakan tidak menunjukkan kompeten petugas. Salah satu factor yang dapat dilihat yakni ketidakpuasan merupakan suatu aktovitas yang dapat mengundur waktu sehingga kurangnya pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil statistic pengujian dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p*-value sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hhubungan yang signifikan antara kompetensi petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Pinrang.

**b. Hubungan Kedisiplinan Petugas dengan Kepuasan Pasien**

**Tabel 8 Hasil Analisis Hubungan Kedisiplinan Tugas Dengan Kepuasan Pasien**

	Kepuasan Masyarakat		Total	<i>p</i> value
	Tidak Puas	Puas		

		N	%	N	%	N	%	
<b>Kedisiplinan Petugas</b>	<b>Tidak Disiplin</b>	9	50,0%	17	21,5%	26	26,8%	0,014
	<b>Disiplin</b>	9	50,0%	62	78,5%	71	73,2%	
<b>Total</b>		18	100,0%	79	100,0%	97	100,0%	

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil diatas terlihat bahwa dari 26 responden menunjukkan tidak disiplin, sebanyak 9 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 17 responden merasa puas. Sementara itu, 71 responden yang menunjukkan disiplin hanya 9 orang yang menyatakan tidak puas, sedangkan dominan 62 orang menyatakan puas. Pasien yang merasakan bahwa adanya kedisiplinan petugas menunjukkan lebih tinggi dibandingkan yang tidak disiplin dalam. Konteks kedisiplinan dalam petugas Kesehatan adalah mencakup komitmen yang baerati adanya rasa tanggung jawab terhadap pasien atau pekerjaan, sehingga hubungan antara ketepatan waktu dan tindakan medis dapat sesuai dengan prosedur dan pelayanan penanganan perubahan kondisi pasien dengan mengutamakan kedisiplinan dan menciptakan lingkungan pelayan Kesehatan yang aman, terorganisir dan dapat dirasakana oleh pasien. Hasil statistic pengujian dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p*-value sebesar  $0,014 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kedisiplinan petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Pinrang.

**c. Hubungan Dimensi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

**Tabel 9 Hasil Analisis Hubungan Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien**

	<b>Pelayanan</b>	<b>Kepuasan Masyarakat</b>				<b>Total</b>	<b>p value</b>	
		<b>Tidak Puas</b>		<b>Puas</b>				
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>			<b>N</b>
<b>Dimensi Pelayanan</b>	<b>Tidak Baik</b>	11	61,1%	20	25,3%	31	32,0%	0,003

	Pelayanan Baik		Pelayanan Tidak Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%
	7	38,9%	59	74,7%	66	68,0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil diatas terlihat bahwa dari 31 responden menunjukkan pelayanan tidak baik, sebanyak 11 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 20 responden merasa puas. Sementara itu, 66 responden yang menunjukkan pelayanan yang baik hanya 7 orang yang menyatakan tidak puas, sedangkan dominan 59 orang menyatakan puas. Pasien yang merasakan bahwa adanya pelayanan petugas menunjukkan lebih tinggi dibandingkan pelayanan yang tidak baik. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa Tingkat kesempurnaan dalam sebuah pelayanan Kesehatan dapat membuat atau memicu adanya arsa puas pada diri setiap pasien, sehingga semakin sempurna kepuasan maka makin baik pula kualitas pelayanan Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Salo. Hasil statistic pengujian dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p*-value sebesar  $0,003 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Pinrang.

#### d. Hubungan Motivasi Kerja Petugas dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 10 Hasil Analisis Hubungan Motivasi Kerja Petugas Dengan Kepuasan Pasien**

		Kepuasan Masyarakat				Total	<i>p</i> value
		Tidak Puas		Puas			
		N	%	N	%		
<b>Motivasi Kerja Petugas</b>	<b>Tidak Termotivasi</b>	11	61,1%	21	26,6%	32	33,0%
	<b>Termotivasi</b>	7	38,9%	58	73,4%	65	67,0%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,0%</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil diatas terlihat bahwa dari 32 responden menunjukkan tidak termotivasi, sebanyak 11 responden menyatakan tidak puas, sedangkan 21 responden merasa puas. Sementara itu, 65 responden yang menunjukkan adanya motivasi hanya 7 orang yang menyatakan tidak puas, sedangkan dominan 58 orang menyatakan puas. Motivasi petugas Kesehatan dapat dilihat ketika perilaku petugas dalam menjalankan dan melayani pasien. Ppetugas yang senantiasa lebih aktif dalam berkomunikasi dan merespon cepat yang dibutuhkan pasien dapat menjadikan sebuah kepuasan pasien. Hasil statistic pengujian dengan *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai  $p$ -value sebesar  $0,005 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara motivasi kerja petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Pinrang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan kuesioner yang telah disebarakan, peneliti menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang.

- a) Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kompetensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang dengan  $p$ -value sebesar  $0,002 < 0,05$ .
- b) Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kedisiplinan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang dengan  $p$ -value =  $0,014 < 0,05$ .
- c) Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang dengan  $p$ -value =  $0,003 < 0,05$ .
- d) Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan motivasi kerja dengan kepuasan pasien di Puskesmas Salo Kabupaten Pinrang dengan  $p$ -value =  $0,005 < 0,05$ .

### **Saran**

- a. Puskesmas diharapkan terus meningkatkan kompetensi profesional melalui pelatihan, workshop, dan pendidikan berkelanjutan serta menyediakan program pengembangan kompetensi secara rutin dan melakukan evaluasi kinerja tenaga kesehatan secara berkala agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai standar dan memuaskan pasien.

- b. Pihak manajemen Puskesmas Salo perlu terus mendorong dan memantau kedisiplinan tenaga kesehatan, misalnya melalui evaluasi rutin, sistem absensi elektronik, serta *reward* and *punishment* yang adil dan transparan. Serta pelatihan kedisiplinan dan pelayanan prima perlu diberikan secara berkala agar tenaga kesehatan tetap memiliki semangat profesionalisme dan dapat memenuhi harapan pasien.
- c. Perlu dilakukan pelatihan rutin bagi seluruh tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Serta Puskesmas disarankan untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala agar dapat mengetahui aspek pelayanan mana yang perlu ditingkatkan.
- d. Puskesmas Salo perlu terus meningkatkan motivasi kerja tenaga kesehatannya melalui program pelatihan, penghargaan, dan pembinaan berkelanjutan agar pelayanan kepada pasien semakin optimal. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien, untuk mendapatkan masukan yang objektif terkait kinerja tenaga kesehatan, sekaligus menjadi dasar perbaikan pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrioza, Selvy, And Ibnu Baidillah. 2021. "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan." *Journal Of Nursing Practice And Education* 1 (2): 169–80. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>.
- Dewi, Sri, Thomson P Nadapdap, And Neni Ekowati Januariana. 2022. "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN/KIS Di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak." *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* 6 (2): 1–9. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.2991>.
- Haryani, Deffi. 2023. "Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Merdeka Kota Palembang." *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1 (23): 719–27.
- Hidayat, Fendi. 2020. *Konsep Dasar Sistem Informasi Kesehatan*. Deepublish.
- Hinaoli. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ben Mboi Ruteng(Doctoral Dissertation Poltekkes Kemenkes Kupang)."

- J.Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Vol. 4. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Khoirunnisa, Sarah, And Alda Ramadhika. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4 (2): 727–35. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>.
- Kohnen, D., Witte, H. D., Schaufeli, W. B., Dello, S., Bruyneel, L., & Sermeus, W. (2023). What Makes Nurses Flourish At Work? How The Perceived Clinical Work Environment Relates To Nurse Motivation And Well-Being: A Cross-Sectional Study. *International Journal Of Nursing Studies*, 148, 104567.
- Noorhidayah, Noorhidayah, Elsy Setiandari Lely Oktaviana, And Nelda Mumtazah. 2023. "Analisis Mutu Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Alalak Tengah Tahun 2023." *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat* 10 (2): 151. <https://doi.org/10.31602/ann.v10i2.13075>.
- Nurhadi1 , Resya Dwi Marselin. (2024)." Pengaruh Kualitas Sdm Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Takokak" *Jurnal: Kajian Ilmiah Multidisipliner*
- Nurhaeny Bakhtiar, Nurgahayu, Nurbaeti Arifin. 2021. "Hubungan Kepesertaan Dan Sumber Daya Manusia Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Klinik Lacasinomakassar." *Window Ofpublichealthjournal* 2 (2): 1116–23.
- Palijama, Fientje. 2023. "Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. Haulussy Provinsi Maluku." *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 17 (2): 1–10.
- Pohan, Imballo. 2007. "Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata."
- Ratna, Jamaluddin Ahmad, Sunandar Said, Pratiwi Ramlan, \*Khaeriyah Adri, Devy Febrianti, Mardhatillah, Zulkarnain Sulaiman, 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rappang Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang", *Public Health and Medicine Journal (PAMA)*. Vol.1, No. 3,
- RUSMINI. 2023. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Prima Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Selatan" 19 (1): 027–038. <https://doi.org/10.35972/Kindai.V19i1.978>.

- Tampiasih, Jurnal, And Darma Karno. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Article Information." *Jurnal Tampiasih* 1 (2): 22–32.
- Setianingrum, R., Hariyati, R. T. S., Pujasari, H., Novieastari, E., & Fitri, D. (2021). Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Masa Pandemi Covid-19 Dan Variabel Yang Berhubungan. *Journal Of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 565-577
- Yuliana; Marchamah, DNS; Desty, RT. 2024. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan." *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran* 2 (1): 235–46.
- Yuslen, Ridho Fadilah. 2023. "Implementasi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Kesehatan Sebagai Upaya Menjapai Derajat Kesehatan Masyarakat Yang Optimal(Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 1–2.