

## **Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dan Jangka Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

**Hanafi Nasution**

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Bustanul Ulum Langsa, Provinsi Aceh, Indonesia  
Email: [hanafinasution@stikesbu.ac.id](mailto:hanafinasution@stikesbu.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya keluhan pasien terkait sikap tenaga kesehatan dan lamanya waktu tunggu pelayanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Peureulak Barat, Kabupaten Aceh Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2025 dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei korelasional. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada 100 pasien rawat jalan yang dipilih secara purposive. Data dianalisis menggunakan uji korelasi dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Pelayanan tenaga kesehatan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas interaksi petugas dan efisiensi waktu pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Tenaga Kesehatan, Waktu Pelayanan, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*This study was motivated by persistent patient complaints regarding healthcare staff attitudes and long service waiting times that affect patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the relationship between healthcare service quality and service duration on patient satisfaction at Peureulak Barat Public Health Center, East Aceh Regency. The study was conducted in July 2025 using a quantitative approach with a correlational survey design. Data were collected through structured questionnaires distributed to 100 outpatient respondents selected purposively. Data analysis was performed using correlation and multiple linear regression tests. The results indicated that healthcare service quality and service duration were significantly associated with patient satisfaction. Healthcare service quality was the most dominant factor influencing satisfaction. In conclusion, improving staff interaction quality and service time efficiency is essential to enhance patient satisfaction.*

**Keywords:** Healthcare Service, Service Time, Patient Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Seorang konsumen atau pelanggan dikatakan puas apabila ia merasa senang dan memiliki motivasi kuat untuk menggunakan atau membeli kembali suatu produk atau jasa secara rutin. Cara membentuk kepuasan pelanggan tentu harus dimulai dengan memberikan kualitas produk atau jasa yang unggul atau superior, sehingga pelanggan merasakan pengalaman yang memuaskan dalam mengkonsumsinya (Hastuti, 2018). Secara umum, kepuasan merupakan pengalaman senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu layanan dengan harapannya (Pahlevi et al., 2024). Seseorang yang rasional akan memilih layanan atau fasilitas yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Dengan kata lain, dari berbagai alternatif yang tersedia, konsumen cenderung memilih produk atau jasa yang dapat memaksimalkan kepuasan mereka (Afnina, 2019). Dalam konteks pelayanan kesehatan mencakup kualitas pelayanan, fasilitas medis, kenyamanan, lokasi, serta reputasi tenaga kesehatan yang menangani pasien. Dengan

demikian, rumah sakit harus mampu menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan medis, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan agar pasien merasa aman, nyaman, dan percaya untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Khususnya di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur, kepuasan pasien tidak hanya menggambarkan tingkat penerimaan sosial terhadap keberadaan layanan kesehatan tetapi juga menjadi cerminan efektivitas sistem pelayanan secara keseluruhan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan lama waktu yang dibutuhkan pasien dalam menerima pelayanan sejak awal hingga selesai. Sejalan dengan prinsip pelayanan kesehatan publik yang berfokus pada responsivitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan, pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan, jangka waktu pelayanan, dan kepuasan pasien sangat penting untuk perbaikan mutu pelayanan di Puskesmas. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek-aspek seperti keandalan, kemampuan teknis, empati, dan responsivitas tenaga kesehatan secara konsisten memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer maupun rumah sakit. Dalam sebuah studi sistematik literatur yang mencakup inovasi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, komunikasi efektif, dan waktu tunggu diidentifikasi sebagai determinan utama kepuasan pasien, di mana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepercayaan, pengalaman, dan keterlibatan pasien secara menyeluruh (Sukmawati & Pebrianti, 2024). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya dimensi kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Selain itu, penelitian juga mendapati bahwa kualitas pelayanan di klinik dan pusat kesehatan primer berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima merupakan kunci dalam menilai tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan (Amin & Firdaus, 2025; Gao et al., 2024; Hariyani & Wisnuwardani, 2025; Putra et al., 2025; Saputra et al., 2025).

Selaras dengan temuan tersebut, bukti empiris terbaru dari sejumlah penelitian kuantitatif di Indonesia menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara aspek pelayanan seperti interaksi personal antara tenaga kesehatan dan pasien, sikap petugas kesehatan, serta pengalaman pasien secara umum dengan tingkat kepuasan klien fasilitas kesehatan. Temuan dari Puskesmas Kuta Alam mengindikasikan bahwa perilaku petugas kesehatan dan pengalaman pasien selama berada di fasilitas sangat menentukan persepsi pasien tentang mutu layanan, yang selanjutnya berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka (Ariffa & Hasnur, 2025). Studi lain di klinik pratama juga menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan dan perilaku caring perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, memperlihatkan bahwa aspek waktu pelayanan yang langsung dialami pasien merupakan faktor penting selain kualitas interpersonal yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Listika et al., 2025; Lubis et al., 2020; Praptiwi et al., 2024). Lebih lanjut, penelitian kuantitatif terbaru memperlihatkan bahwa hubungan antara kualitas aspek layanan, waktu tunggu, dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer memiliki dampak yang saling terkait: semakin baik aspek layanan dan semakin efisien waktu tunggu pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dipersepsikan. Misalnya, dalam studi pada klinik rawat jalan, ditemukan hubungan positif yang signifikan antara dimensi aspek layanan, waktu tunggu, dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta standar layanan, yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen kualitas pelayanan dan durasi pelayanan memainkan peran yang krusial dalam mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan (Amalina & Natalia, 2025).

Namun demikian, meskipun berbagai penelitian telah memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan dan durasi pelayanan masing-masing memiliki hubungan yang

signifikan dengan kepuasan pasien, terdapat keterbatasan konseptual dan empiris dalam literatur yang ada. Sebagian besar studi berfokus pada hubungan terpisah antara kualitas pelayanan dan kepuasan atau antara waktu tunggu dan kepuasan dalam konteks klinik atau rumah sakit secara umum, namun belum banyak yang secara simultan menyelidiki kedua variabel tersebut dalam konteks layanan kesehatan primer seperti Puskesmas di wilayah lokal tertentu, khususnya di Aceh Timur. Ketidadaan penelitian longitudinal atau penelitian yang secara eksplisit memeriksa bagaimana jangka waktu pelayanan berinteraksi dengan pelayanan tenaga kesehatan untuk mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas terutama di Puskesmas Peureulak Barat menunjukkan adanya gap penting dalam literatur ilmiah saat ini. Hal ini menjadi semakin relevan mengingat dinamika tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang cepat, efektif, dan berkualitas tinggi di era pelayanan publik modern.

Selain itu, sebagian besar penelitian di Indonesia masih bersifat deskriptif, sering kali membatasi fokusnya pada variabel tunggal tanpa mempertimbangkan karakteristik kontekstual yang spesifik seperti pola kunjungan pasien, cakupan layanan primer yang tersedia, serta pola alur operasional di Puskesmas. Sedangkan bukti internasional menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama cenderung menurunkan kepuasan pasien serta pengalaman keseluruhan pasien terhadap sistem layanan kesehatan, yang selanjutnya dapat berdampak pada loyalitas pasien dan keputusan untuk kembali menggunakan layanan (revisit intention), karena pasien menilai efisiensi waktu sebagai bagian dari kualitas layanan yang mereka alami (Rusmiyati & Wiharto, 2025). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang tidak hanya fokus pada satu dimensi pelayanan, tetapi juga menganalisis secara komprehensif bagaimana pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan berkontribusi secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Konteks Puskesmas Peureulak Barat di Kabupaten Aceh Timur menjadi sangat potensial sebagai lokasi studi karena belum ada studi empiris yang memetakan hubungan kausal kedua variabel ini secara bersamaan di daerah tersebut, sementara kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada tingkat primer menjadi agenda penting dalam kebijakan kesehatan nasional.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, penelitian ini menempatkan dirinya pada novelty statement dengan menekankan pemeriksaan simultan dua variabel utama yang memiliki relevansi teoretis dan praktis kuat terhadap kepuasan pasien yaitu pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan dalam konteks spesifik Puskesmas di Aceh Timur. Pendekatan ini memperluas pemahaman ilmiah yang selama ini lebih banyak meninjau variabel secara parsial saja, selain memberikan bukti empiris langsung dari lapangan yang dapat menjadi dasar bagi manajemen Puskesmas dan pembuat kebijakan kesehatan untuk merancang strategi perbaikan mutu pelayanan kesehatan berbasis bukti. Dengan demikian, tujuan penelitian ini dirumuskan secara eksplisit untuk: (1) menganalisis hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Peureulak Barat, Kabupaten Aceh Timur (2) menilai hubungan antara jangka waktu pelayanan yang dialami pasien dengan tingkat kepuasan pasien di fasilitas yang sama dan (3) menentukan kontribusi relatif masing-masing variabel pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien secara simultan. Pendekatan ini tidak hanya menjawab kebutuhan literatur ilmiah yang masih terbatas tetapi juga memberikan landasan empiris kuat untuk perbaikan manajemen pelayanan di fasilitas kesehatan primer di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan rancangan cross-sectional, di mana data dikumpulkan sekali pada periode tertentu untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel penelitian (Nurendah & Mulyana, 2025). Pendekatan ini dipilih

karena bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pasien sebagai variabel dependen di Puskesmas Peureulak Barat, Kabupaten Aceh Timur. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Peureulak Barat, Kabupaten Aceh Timur pada bulan Juli 2025. Populasi ini dipilih karena seluruh pasien mewakili objek yang mengalami langsung pelayanan kesehatan primer di lokasi penelitian (Nursalam, 2020). Sampel diambil menggunakan teknik Accidental Sampling, yaitu pasien yang secara kebetulan bertemu peneliti dan bersedia menjadi responden, serta memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi (Creswell & Creswell, 2021). Kriteria Inklusi:

1. Pasien yang berobat di Puskesmas Peureulak Barat dan bersedia menjadi responden.
2. Pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium.
3. Pasien mampu membaca dan menulis.

Kriteria Eksklusi:

1. Pasien yang tidak dapat membaca atau menulis.
2. Pasien yang tidak melakukan pemeriksaan laboratorium.
3. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Jumlah sampel minimum dihitung menggunakan rumus Lemeshow (1997) karena jumlah populasi tidak diketahui (Taher, 2021):

$$\begin{aligned} n &= \frac{(Z_{\alpha}^2) p q}{d^2} \\ &= \frac{1,645^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} \\ &= \frac{0,677}{0,01} \\ &= 67,65 \text{ digenapkan menjadi } 68 \text{ orang pasien} \end{aligned}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha}$  = nilai Z pada tingkat signifikansi ( $\alpha$  0,1  $\rightarrow$  1,645)

p = proporsi diperkirakan = 0,5

q = 1 - p

d = presisi = 0,1

Penelitian dilakukan di Puskesmas Peureulak Barat, Kabupaten Aceh Timur pada bulan Juli 2025. Lokasi ini dipilih karena menjadi fasilitas pelayanan kesehatan primer yang strategis dan mewakili karakter pelayanan di tingkat Puskesmas di wilayah Aceh Timur. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, antara lain:

1. Observasi. Dilakukan untuk menilai kondisi fisik Puskesmas, alur pelayanan pasien, dan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Observasi dilakukan secara sistematis dengan checklist yang telah disiapkan.
2. Dokumentasi. Dokumentasi meliputi catatan administrasi Puskesmas, jumlah pasien, jadwal layanan, dan prosedur operasional standar.
3. Wawancara. Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada pasien dan tenaga kesehatan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman pelayanan, durasi pelayanan, dan tingkat kepuasan.

4. Kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk mengukur variabel penelitian: Kepuasan Pasien: Terdiri dari 10 pertanyaan tertutup, dengan skor 0–2. Kriteria: puas  $\geq 50\%$  (skor 11–20), tidak puas  $< 50\%$  (skor 0–10). Pelayanan Tenaga Kesehatan: 12 pertanyaan tertutup terkait tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Skor 0–2, kategori Baik 76–100%, Cukup 56–75%, Kurang  $< 56\%$ . Jangka Waktu Pelayanan: 7 pertanyaan terbuka untuk mencatat durasi tiap tahapan pelayanan dari registrasi hingga pasien pulang. Kategori Cepat  $\leq$  standar, Lambat  $>$  standar. Standar waktu pelayanan Puskesmas Peureulak Barat adalah 51 menit untuk seluruh alur, dengan rata-rata 7,29 menit per tahap (pendaftaran, poli, laboratorium, apotik, resep).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan cara peneliti menjelaskan tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian kepada calon responden. Responden yang bersedia menandatangani lembar kesediaan kemudian mengisi kuesioner dan dapat bertanya jika ada pertanyaan yang tidak dipahami. Kuesioner yang telah diisi diperiksa kelengkapannya dan jika ada data kurang, langsung dilengkapi sebelum dianalisis. Data yang telah dikumpulkan diolah dan disajikan agar dapat dipahami serta dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang, kemudian dianalisis dengan bantuan program komputer (SPSS). Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Arikunto (2008), yang meliputi analisis univariat dan analisis bivariat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian selama bulan Juli 2025 di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur, terhadap pasien sebanyak 68 responden dengan menggunakan alat ukur kuesioner, untuk mengetahui hubungan pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh yaitu:

### Analisa Univariat

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	Laki-laki	30	44,1
2	Perempuan	38	55,9
Total		68	100,0

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 1 tersebut dari 68 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 (55,9%) responden, sedangkan minoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 (44,1%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	<20 tahun	18	26,5
2	20-40 tahun	20	44,1
3	>40 tahun	30	29,4
Total		68	100,0

Sumber: Data primer (diolah, 2025)



Berdasarkan Tabel 2 dari 68 responden, mayoritas responden berusia di atas 40 tahun 30 (29,4%) responden, usia antara 20 sampai dengan 40 tahun 20 (44,1%) responden, minoritas berusia di bawah 20 tahun 18 (26,5%) responden.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	SD	12	17,6
2	SMP	5	7,4
3	SMA	31	45,6
4	Diploma	10	14,7
5	S1	10	14,7
Total		68	100,0

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 3 dari 68 responden, mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 31 (45,6%) responden, sedangkan Diploma sebanyak 10 (14,7%), S1 sebanyak 10 (14,7%), SD sebanyak 12 (17,6%) responden, dan minoritas responden telah menyelesaikan SMP sebanyak 5 (7,4%) responden.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	BUMN/Swasta	14	20,6
2	Pegawai Negeri Sipil	24	35,3
3	Pelajar/Mahasiswa	17	25,0
4	Pensiunan/Purnawirawan	1	1,5
5	Tidak bekerja/Ibu rumah tangga	12	17,6
Total		68	100,0

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 4 dari 68 responden, mayoritas pekerjaan responden Pegawai Negeri Sipil sebanyak 24 (35,3%) responden sedangkan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 17 (25,0%), BUMN/Swasta sebanyak 14 (20,6%), Tidak bekerja/Ibu rumah tangga sebanyak 12 (17,6%), minoritas pensiunan/purnawirawan 1 (1,5%) responden.

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	Puas	54	79,4
2	Tidak Puas	14	20,6
Total		68	100,0

Sumber: Data primer (diolah, 2025).

Berdasarkan Tabel 5 dari 68 responden didapatkan bahwa mayoritas kepuasan pasien dengan kriteria puas sebanyak 54 (79,4%) responden dan minoritas merasa tidak puas sebanyak 14 (20,6%).

## Distribusi Frekuensi Pelayanan Tenaga Kesehatan

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Peureulak Barat**

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	Puas	54	79,4
2	Tidak Puas	14	20,6
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 6 dari 68 responden didapatkan bahwa mayoritas pelayanan tenaga kesehatan dengan kriteria baik sebanyak 36 (52,9%) responden sedangkan yang merasakan cukup sebanyak 20 (29,4%) responden, dan minoritas dengan kriteria kurang 12 (17,6%) responden.

## Distribusi Frekuensi Jangka Waktu Pelayanan

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jangka Waktu Pelayanan**

No.	Pelayanan Tenaga Kesehatan	Frekuensi	Persentase
		(Orang)	(%)
1	Baik	36	52,9
2	Cukup	20	29,4
3	Kurang	12	17,6
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 7 dari 68 responden didapatkan bahwa mayoritas jangka waktu pelayanan dengan kriteria cepat sebanyak 57 (83,8%) responden, sedangkan minoritas menyatakan lambat sebanyak 11 (16,2%).

## Analisa Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen yaitu pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan dengan variabel dependen kepuasan pasien. Secara rinci dapat dijelaskan yaitu:

## Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

No	Pelayanan Tenaga Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		X2 hitung	X2 tabel	p- value
		Puas		Tidak Puas						
		n	(%)	n	(%)	n	(%)			
1	Baik	33	91,7	3	8,3	36	100,0	13,768	5,991	0,001
2	Cukup	16	80,0	4	20,0	20	100,0			
3	Kurang	5	41,7	7	58,3	12	100,0			
Jumlah		54		14		68				

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 36 responden yang menyatakan pelayanan tenaga kesehatan dalam kategori baik, mayoritas puas sebanyak 33 (91,7%) responden sedangkan 3 (8,3%) responden merasa tidak puas. Dari 20 responden yang menyatakan pelayanan tenaga kesehatan dalam kategori cukup, mayoritas telah merasa puas

sebanyak 16 (80,0) responden sedangkan 4 (20,0%) responden tidak puas. Dari 12 responden yang menyatakan pelayanan tenaga kesehatan dalam kategori kurang, mayoritas responden merasa tidak puas sebanyak 7 (58,3%) responden sedangkan 5 (41,7%) responden merasa puas. Hasil uji statistik Chi Square diperoleh hasil, pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $X^2$  hitung 13,768 >  $X^2$  tabel 5,991 dengan nilai  $p=0,001 < \alpha =0,05$  artinya ada hubungan antara pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur Tahun 2025.

### **Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Jangka Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tabulasi Silang Jangka Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

No	Jangka Waktu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		X2 hitung	X2 tabel	p-value
		Puas		Tidak Puas						
		n	(%)	n	(%)	n	(%)			
1	Cepat	49	86,0	8	14,0	57	100,0	7,753	3,841	0,007
2	Lambat	5	45,5	6	54,5	11	100,0			
Jumlah		54		14		68				

Sumber: Data primer (diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 9 dari 57 responden yang merasakan jangka waktu pelayanan dalam kategori cepat mayoritas menyatakan puas sebanyak 49 (86,0%) responden sedangkan 8 (14,0%) responden tidak puas. Dari 11 responden yang merasakan jangka waktu pelayanan dalam kategori lambat mayoritas menyatakan tidak puas sebanyak 6 (54,5%) responden sedangkan 5 (45,5%) responden puas. Hasil uji statistik Chi Square diperoleh hasil, jangka waktu pelayanan diperoleh nilai  $X^2$  hitung 7,753 >  $X^2$  tabel 3,841 dengan nilai  $p=0,007 < \alpha =0,05$  artinya ada hubungan antara jangka waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur Tahun 2025.

### **Pembahasan**

Bagian ini membahas hasil penelitian secara ilmiah dengan mengaitkan temuan empiris, teori kepuasan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data yang digunakan telah diolah dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang, sehingga memberikan informasi yang jelas mengenai pola hubungan antara variabel. Temuan utama menunjukkan bahwa baik pelayanan tenaga kesehatan maupun jangka waktu pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di Puskesmas Peureulak Barat Kabupaten Aceh Timur.

### **Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Hasil tabulasi silang (Tabel 8) menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menilai pelayanan tenaga kesehatan dalam kategori baik, sebanyak 33 orang (91,7%) merasa puas. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai pelayanan kurang, mayoritas responden (58,3%) merasa tidak puas. Uji Chi-Square memperlihatkan nilai  $X^2$  hitung sebesar 13,768 lebih besar dari  $X^2$  tabel 5,991 dengan p-value 0,001 (<0,05). Artinya, secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Secara konseptual, temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika persepsi terhadap kinerja layanan melebihi atau setidaknya memenuhi harapan (Hastuti, 2018; Pahlevi et al., 2024). Dalam konteks pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan tidak hanya dipandang sebagai pemberi layanan teknis, tetapi juga sebagai figur yang membentuk pengalaman emosional pasien melalui sikap, empati, komunikasi, dan responsivitas. Pelayanan tenaga kesehatan dalam penelitian ini diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang merupakan turunan dari



model SERVQUAL. Hasil menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap dimensi tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini menguatkan temuan (Sukmawati & Pebrianti, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi efektif merupakan determinan utama kepuasan pasien karena membentuk kepercayaan dan keterlibatan pasien. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian (Amin & Firdaus, 2025; Gao et al., 2024; Hariyani & Wisnuwardani, 2025; Putra et al., 2025; Saputra et al., 2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi (Ariffa & Hasnur, 2025) di Puskesmas Kuta Alam juga menunjukkan bahwa perilaku petugas kesehatan menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi mutu layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan inti dari kepuasan pasien. Dari sudut pandang praktis, temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis saja belum cukup jika tidak diiringi dengan sikap empatik, komunikasi yang jelas, serta ketepatan layanan. Manajemen Puskesmas perlu memfokuskan pelatihan pada peningkatan soft skills tenaga kesehatan, karena dimensi inilah yang paling dirasakan langsung oleh pasien.

### **Hubungan Jangka Waktu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien**

Hasil tabulasi silang (Tabel 9) menunjukkan bahwa dari 57 responden yang merasakan jangka waktu pelayanan cepat, sebanyak 49 orang (86,0%) merasa puas. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai pelayanan lambat, mayoritas responden (54,5%) merasa tidak puas. Uji Chi-Square menunjukkan  $X^2$  hitung 7,753 lebih besar dari  $X^2$  tabel 3,841 dengan p-value 0,007 ( $<0,05$ ). Ini menegaskan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jangka waktu pelayanan dan kepuasan pasien. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep efisiensi pelayanan publik yang menyatakan bahwa waktu tunggu merupakan bagian dari kualitas layanan yang dirasakan (perceived service quality). Pasien tidak hanya menilai hasil medis, tetapi juga proses yang mereka alami. Ketika waktu tunggu terlalu lama, persepsi negatif akan muncul meskipun pelayanan tenaga kesehatan tergolong baik. Hasil ini mendukung penelitian (Listika et al., 2025; Lubis et al., 2020; Praptiwi et al., 2024) yang menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di klinik pratama. (Amalina & Natalia, 2025) juga menunjukkan bahwa efisiensi waktu pelayanan berkontribusi secara simultan terhadap kepuasan pasien bersama dengan kualitas layanan. Bahkan, (Rusmiyati & Wiharto, 2025) menegaskan bahwa waktu tunggu yang lama dapat menurunkan loyalitas dan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan. Dalam penelitian ini, standar waktu pelayanan di Puskesmas Peureulak Barat adalah 51 menit untuk seluruh alur. Sebagian besar responden (83,8%) menilai waktu pelayanan cepat, yang sejalan dengan tingginya tingkat kepuasan (79,4%). Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi waktu merupakan kekuatan utama Puskesmas tersebut. Namun, masih terdapat 16,2% responden yang menilai pelayanan lambat, yang perlu menjadi perhatian serius karena kelompok ini didominasi oleh pasien yang tidak puas. Hasil analisis simultan dua variabel utama, yaitu pelayanan tenaga kesehatan dan jangka waktu pelayanan, dalam konteks spesifik Puskesmas di Aceh Timur. Sebagian besar penelitian sebelumnya meneliti variabel ini secara terpisah, sedangkan penelitian ini membuktikan bahwa keduanya saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pasien. Secara teoretis, temuan ini memperkuat konsep bahwa kepuasan pasien adalah hasil interaksi antara kualitas interpersonal dan efisiensi sistem. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen Puskesmas untuk merancang kebijakan peningkatan mutu layanan yang tidak hanya berfokus pada kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga pada perbaikan alur dan durasi pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah dan memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan kesehatan primer di Indonesia, khususnya di wilayah Aceh Timur.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan yang dikaji dapat dijelaskan secara koheren melalui hasil analisis data yang diperoleh dari lapangan. Temuan penelitian membuktikan bahwa variabel-variabel yang diteliti memiliki keterkaitan yang kuat dan memberikan pengaruh terhadap fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Hasil ini menegaskan bahwa pendekatan dan metode yang digunakan telah mampu menggambarkan kondisi nyata secara lebih utuh, serta menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman konseptual yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan yang lebih efektif. Namun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain cakupan lokasi yang relatif sempit, jumlah responden yang belum sepenuhnya mewakili populasi secara luas, serta keterbatasan waktu yang memengaruhi kedalaman penggalan data. Instrumen penelitian yang digunakan juga masih bergantung pada persepsi responden, sehingga berpotensi menimbulkan bias subjektivitas. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah kajian, menambah jumlah responden, serta mengombinasikan metode pengumpulan data yang lebih beragam agar memperoleh hasil yang lebih akurat dan komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen pada Perumahan Deno Indah Langsa*. 1(3), 132–138.
- Amalina, L. N., & Natalia, D. (2025). *The Relationship Between Service Quality , Waiting Time , and Service Effectiveness on Patient Satisfaction*. 13(6), 4639–4652. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4240>
- Amin, M., & Firdaus, R. (2025). *The Impact of Service Quality , Medical Personnel Communication , and Facility Availability on Patient Satisfaction with Patient Economic Perceptions as Moderating Variables*. 4(2), 192–202.
- Ariffa, S. A., & Hasnur, H. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2025*. 6, 15917–15926.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Terjemahan)*. Pustaka Pelajar.
- Gao, Q., Zhang, B., Zhou, Q., Lei, C., Wei, X., & Shi, Y. (2024). *The impact of provider-patient communication skills on primary healthcare quality and patient satisfaction in rural China : insights from a standardized patient study*. 1–10.
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). *Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024*. 6, 6359–6370.
- Hastuti, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*. 9(1), 21–30.
- Listika, I., Agustina, & Nazhira, V. (2025). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas meuraxa*.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Utara, S. (2020). *Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020*. 3(1).
- Nurendah, Y., & Mulyana, M. (2025). *Metodologi penelitian* (Issue 1). Kesatuan Press. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/kpress/article/view/4063/2722>
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Pahlevi, M. R., Manajemen, P. S., Terbuka, U., Tangerang, K., Banten, P., Studi, P., Rumah, A., Langsa, U., Langsa, K., Nangroe, P., Darussalam, A., & Pahlevi, M. R. (2024). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. 3(1), 112–128.



- Praptiwi, R. D., Supriyatna, R., & Yeni, R. (2024). *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024*. 9–20.
- Putra, M. E., Desreza, N., & Atika, R. A. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah Banda Aceh Tahun 2025*. 3(30), 1547–1558.
- Rusmiyati, E., & Wiharto, M. (2025). *The Relationship Between Waiting Time and Patient Satisfaction at the Nikel Polyclinic of X Hospital, East Jakarta*. 5(06), 1878–1887. <https://doi.org/10.58471/jms.v5i06ESSN>
- Saputra, B. A., Tjokro, S. H., Kristiani, R. B., & Erindia, F. (2025). *The relationship between service quality and patient satisfaction in internal medicine outpatient care: A cross-sectional study*. 6(4), 704–712.
- Sukmawati, T., & Pebrianti, W. (2024). *Enhancing Patient Satisfaction by Healthcare Service Providers : A Systematic Literature Review*. 24(12), 342–356.
- Taher. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. EGC.