

ABSTRAK

Puskesmas merupakan unit strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan derajat kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal Puskesmas adalah fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat dengan standar telah dilaksanakan dengan baik. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke Puskesmas Martubung Kota Medan selama periode 3 bulan terakhir yang berjumlah 300 pasien. Pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yamane dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Martubung kota Medan tahun 2023 sebanyak 85 pasien dan yang tidak puas sebanyak 15 pasien. Ada pengaruh positif antara pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 pada aspek keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*) terhadap tingkat kepuasan pasien nilai p value $< 0,05$. Variabel independen yang paling mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung kota Medan Tahun 2023 adalah variabel Keandalan (*Reability*).

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan, Puskesmas

ABSTRACT

Puskesmas is a strategic unit in supporting the realization of changes in public health status towards increasing optimal health status. To create and maintain the quality of medical services that are tailored to the wishes of the community, the puskesmas needs good feedback from community responses, namely responses and assessments from patients so that they are used as evaluation material and an overview of whether the services provided have met patient expectations or not. . The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with health services at the Martubung Health Center in Medan City in 2023. This type of research is a quantitative study with a cross sectional approach. The population in this study were patients who came to the Martubung Health Center in Medan City during the last 3 months, totaling 300 patients. Sampling used the Taro Yamane formula with a total sample of 100 patients. Data analysis used in this study was univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that there were 85 patients who were satisfied with the services provided by the Martubung Health Center in Medan City in 2023 and 15 patients who were dissatisfied. There is a positive influence between health services at the Martubung Health Center in Medan City in 2023 on the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible to the level of patient satisfaction, p value <0.05. The independent variable that most influences patient satisfaction in health services at the Martubung Health Center in Medan City in 2023 is the Reliability variable.

Keywords: Patient Satisfaction, Service, Puskesmas