

P-ISSN: 1412-3746
E-ISSN: 2549-6557

JURNAL KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
Volume 21. No.2, September 2022



Hubungan Usia, Jenis Kelamin, dan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekaran Tahun 2025

ALIF FATWA RAMADHAN¹, ANJUMA SAKINATA V², CUT JAMILATUN MUNAWAROH NAZAR³,
DHIAH DHARMASTUTI PINUJI⁴, SANDHIKA MUJI LAKSANA⁵, WIDYA KENNARTI⁶, A APRIANTI⁷

^{1,2,3,4,5,7}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro, Jalan Imam Bonjol No. 207, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

⁶Puskesmas Sekaran Kota Semarang, Gg. Rambutan No.44, Sekaran, Kec. Gn. Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229

*Corresponding Author :

Received :
Accepted :
Available online by :

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas. Puskesmas Sekaran Kota Semarang telah menerapkan Program Go Sambat sebagai sarana penyampaian aspirasi, kritik, dan saran masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sekaran. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari kuesioner daring melalui sistem Go Sambat selama periode Januari–November 2025 dengan jumlah responden sebanyak 333 orang. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Mann–Whitney, Kruskal–Wallis, dan Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia dewasa, berjenis kelamin perempuan, dan memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK/ sederajat. Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden ($p\text{-value} > 0,05$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor demografis tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga mutu pelayanan yang merata dan responsif menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Sekaran.

Kata kunci: kepuasan pasien, puskesmas, Go Sambat, karakteristik responden

ABSTRACT

Quality health services are one of the important indicators in improving public satisfaction with health care facilities, including community health centers. The Sekaran Community Health Center in Semarang City has implemented the Go Sambat Program as a means of conveying the aspirations, criticisms, and suggestions of the community regarding health services. This study aims to analyze the relationship between age, gender, and education level with patient satisfaction at the Sekaran Community Health Center. This study used a quantitative observational analytical design with a cross-sectional approach. The data used were secondary data obtained from an online questionnaire through the Go Sambat system during the period January–November 2025 with a total of 333 respondents. Data analysis was performed univariately and bivariately using the Mann–Whitney, Kruskal–Wallis, and Spearman's rank tests. The results showed that the majority of respondents were adults, female, and had a high school/vocational school/equivalent education level. Statistical tests showed no significant difference in satisfaction levels based on the gender and education level of respondents ($p\text{-value} > 0.05$). This study concluded that demographic factors were not significantly related to patient satisfaction levels, so that uniform and responsive service quality was the main factor in increasing community satisfaction at the Sekaran Community Health Center.

Keywords: patient satisfaction, community health centers, Go Sambat, respondent characteristics

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan secara optimal serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari aspek kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti ketersediaan informasi pelayanan, kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, sikap dan perilaku petugas, kenyamanan sarana prasarana, serta jaminan keadilan dan transparansi dalam pelayanan (Agustina et al., 2025).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Calundu, 2025). Dalam pelaksanaannya, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, bermutu, serta berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja puskesmas sebagai institusi pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan dan responsif, pemerintah daerah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Salah satu inovasi tersebut adalah Program Go Sambat, yaitu sistem penyampaian aspirasi, kritik, saran, dan pengaduan masyarakat yang dirancang agar mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Program Go Sambat memungkinkan pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan maupun masukan melalui media elektronik maupun nonelektronik, sehingga memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Sekaran Kota Semarang, Program Go Sambat telah dikenal dan dipahami dengan baik oleh masyarakat sebagai sarana penyampaian kritik dan saran terkait pelayanan kesehatan. Mekanisme penyampaian pengaduan melalui Program Go Sambat dinilai cukup jelas, mudah digunakan, serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam perbaikan pelayanan. Keberadaan program ini menjadi salah satu upaya nyata pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan kesehatan.

Program Go Sambat memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada aspek keterbukaan informasi, kemudahan akses layanan pengaduan, kecepatan respon petugas, serta pencegahan praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan transparansi, akuntabilitas, keadilan, serta bebas dari diskriminasi dan praktik kecurangan (Kuncoro et al., 2025). Indikator mutu pelayanan yang tercermin dalam pelaksanaan Program Go Sambat meliputi ketersediaan informasi pelayanan, kesesuaian persyaratan dan prosedur layanan, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kejelasan tarif atau biaya, kenyamanan sarana prasarana, responsivitas petugas, kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan, serta jaminan tidak adanya diskriminasi, pungutan liar, dan praktik percaloan (Ananda et al., 2025).

Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (Yulia et al., 2024). Sebaliknya, pelayanan yang kurang bermutu dapat memicu keluhan, ketidakpuasan, serta menurunnya citra fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, keberadaan sistem pengaduan seperti Go Sambat menjadi sangat penting sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan dan penguatan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Puskesmas Sekaran sebagai salah satu puskesmas yang telah menerapkan Program Go Sambat diharapkan mampu memanfaatkan sistem ini secara optimal untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Namun, sejauh mana Program Go Sambat berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekaran masih perlu dikaji secara ilmiah. Evaluasi berbasis persepsi pengguna layanan melalui indikator-indikator mutu pelayanan menjadi langkah penting untuk menilai efektivitas program tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari kuesioner daring melalui sistem Go Sambat Puskesmas Sekaran yang diisi oleh pasien dan pengunjung Puskesmas Sekaran selama periode Januari–November 2025. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan dan perbedaan antara variabel independen dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji statistik

non-parametrik. Uji Mann–Whitney digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara responden laki-laki dan perempuan. Uji Kruskal–Wallis digunakan untuk mengetahui apakah tingkat pendidikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya, uji Rank Spearman digunakan untuk mengetahui hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien, termasuk arah hubungan apakah semakin bertambah usia maka tingkat kepuasan cenderung meningkat atau menurun. Tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada nilai $p\text{-value} < 0,05$. Penelitian ini menggunakan data anonim dan menjaga kerahasiaan identitas responden.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden di Puskesmas Sekaran Tahun 2025

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	128	38,4
	Perempuan	205	61,6
	Total	333	100
Usia	Remaja	26	7,8
	Dewasa	240	72,1
	Paruh Baya	51	15,3
	Lansia	16	4,8
	Total	333	100
Pendidikan Terakhir	Tidak tamat SD	2	0,6
	SD/Sederajat	7	2,1
	SMP/Sederajat	52	15,6
	SMA/SMK/Sederajat	178	53,5
	Diploma/Sarjana/Sederajat	94	28,2
	Total	333	100

Berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 128 orang (38,4%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 205 orang (61,6%), dengan total 333 responden (100%). Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden dengan kategori remaja sebanyak 26 orang (7,8%), kategori dewasa sebanyak 240 orang (72,1%), kategori paruh baya sebanyak 51 orang (15,3%), dan kategori lansia sebanyak 16 orang (4,8%). Dengan demikian, total responden berdasarkan usia adalah 333 orang (100%), dengan mayoritas responden berada pada kategori usia dewasa. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan tidak tamat SD sebanyak 2 orang (0,6%), pendidikan SD/ sederajat sebanyak 7 orang (2,1%), pendidikan SMP/ sederajat sebanyak 52 orang (15,6%), pendidikan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 178 orang (53,5%), dan pendidikan Diploma/ Sarjana/ sederajat sebanyak 94 orang (28,2%). Total responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah 333 orang (100%).

Tabel 2 Nilai Sig. Variabel

Variabel	Sig.
Usia	0.768
Jenis Kelamin	0.233
Pendidikan Terakhir	0.430

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia

Hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji Rank Spearman untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang

signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$). Arah hubungan yang diperoleh menunjukkan kecenderungan hubungan yang lemah, sehingga peningkatan usia tidak secara nyata diikuti oleh peningkatan maupun penurunan tingkat kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekaran relatif konsisten di seluruh kelompok usia.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil uji Mann–Whitney dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara responden laki-laki dan perempuan. Secara deskriptif, responden perempuan memiliki nilai *mean rank* kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki. Namun demikian, hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar $p = 0,233$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat kepuasan antara responden laki-laki dan perempuan tidak bermakna secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak menjadi faktor pembeda dalam penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Sekaran.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Analisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap tingkat kepuasan dilakukan menggunakan uji Kruskal–Wallis karena variabel pendidikan terdiri dari lebih dari dua kelompok. Hasil analisis menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan nilai *mean rank* kepuasan seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan responden. Responden dengan pendidikan Diploma/Sarjana/ sederajat memiliki nilai *mean rank* tertinggi, sedangkan responden dengan pendidikan tidak tamat SD memiliki nilai *mean rank* terendah. Namun, hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), sehingga perbedaan tersebut tidak bermakna secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan tidak memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan, dan seluruh kelompok pendidikan memberikan penilaian kepuasan yang relatif seragam terhadap pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

Dominasi kelompok usia dewasa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan di Puskesmas Sekaran paling banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif. Hal ini sejalan dengan karakteristik masyarakat yang memiliki kebutuhan layanan kesehatan lebih tinggi terkait aktivitas kerja, keluarga, serta pencegahan penyakit. Kelompok usia dewasa juga cenderung memiliki kesadaran lebih tinggi dalam mengakses pelayanan kesehatan dibandingkan kelompok usia lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan kategori kepuasan antara responden laki-laki dan perempuan. Meskipun perempuan memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi, perbedaan tersebut secara statistik tidak bermakna. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi atau penilaian terhadap kategori kepuasan relatif seragam pada kedua kelompok jenis kelamin. Hal ini dapat disebabkan oleh kesamaan akses pelayanan, standar pelayanan yang diterapkan secara merata, serta tidak adanya perlakuan yang berbeda berdasarkan jenis kelamin dalam pelayanan kesehatan.

Hasil uji Kruskal–Wallis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kategori kepuasan. Meskipun terdapat kecenderungan peningkatan rata-rata pada responden dengan pendidikan lebih tinggi, perbedaan tersebut tidak cukup kuat secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap kategori kepuasan tidak dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan. Standar pelayanan yang sama, informasi yang mudah dipahami, serta pendekatan pelayanan yang inklusif memungkinkan seluruh kelompok pendidikan memberikan penilaian yang relatif setara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kategori kepuasan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh faktor demografis seperti jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertahankan kualitas pelayanan yang merata dan adil bagi seluruh kelompok masyarakat tanpa memandang karakteristik individu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sekaran tidak dipengaruhi secara signifikan oleh usia, jenis kelamin, maupun tingkat pendidikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekaran telah diberikan secara merata dan adil kepada seluruh kelompok masyarakat. Program Go Sambat berperan sebagai sarana pengaduan dan evaluasi yang mendukung peningkatan mutu pelayanan melalui transparansi dan partisipasi masyarakat.

Puskesmas Sekaran disarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan pemanfaatan Program Go Sambat sebagai alat evaluasi berkelanjutan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pulungan, D., & Syahfitri, D. (2025). Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Literatur Review. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 4.
- Ananda, R., Hosni Mubarak, M., & Maharja, R. (2025). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Parepare. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), 252–261. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Calundu, R. (2025). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Tingkat Pemahaman Hidup Sehat. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5.
- Kuncoro, S., Wahyuni, W., Sahidin, S., Irnawati, I., Arba, M., Ruslin, R., & Fristiohady, A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZoT). *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 11(1), 263–273. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v11i1.697>
- Yulia, R., Ura Pabanne Program Studi DIII Keperawatan, F., Kaltara, P., Lumpuran Kamp I Skip, J. P., Tarakan, K., & Utara, K. (2024). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN. *Jurnal Penelitian Perawatan Profesional*. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>