

HUBUNGAN ANTARA *PROFESSIONAL BEHAVIOR* TENAGA MEDIS DAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS ROWOSARI SEMARANG

ELDINA SAJIDA PUTRI-25000122140246
2026-SKRIPSI

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta masih adanya pengaduan terkait sikap dan perilaku tenaga medis maupun tenaga kesehatan di Puskesmas Rowosari Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *professional behavior* tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2026 menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dan jenis penelitian deskriptif analitik. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *accidental sampling*. Variabel independen meliputi altruisme, *respect*, akuntabilitas, dan empati, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Hasil penelitian dengan uji *chi-square* menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *professional behavior* tenaga medis dan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rowosari Semarang. Oleh karena itu, tenaga kesehatan perlu mempertahankan perilaku profesional melalui penerapan *active listening* dan *teach back* untuk meningkatkan pemahaman pasien, sedangkan puskesmas perlu memperkuat evaluasi komunikasi efektif serta mengoptimalkan media pengaduan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci : *Professional behavior*, kepuasan pasien, altruisme, *respect*, akuntabilitas, empati, puskesmas.