

HUBUNGAN MUTU PELAYANANA DAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIMOMULYO

Minarni Wartiningsih^{1*}, Firzhoneinsky Arsyahera Attliantika W², Natalia Yuwono³,
Lidya Handayani⁴

Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya^{1,2,3,4}

*Corresponding Author : minarni.wartiningsih@ciputra.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang aman, efektif, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, karena kepuasan pasien mencerminkan penilaian pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden, diperoleh melalui teknik *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Fisher-Exact Test*. Mutu pelayanan dikategorikan baik dengan 70 responden (70%) dengan dimensi keterjangkauan akses, kenyamanan, dan informasi memiliki nilai baik oleh 65 responden (65%). Kepuasan dinilai baik dengan presentase 61 responden (61%). Mayoritas responden sebanyak 60 orang (85,7%) menilai mutu pelayanan berada pada kategori cukup dengan tingkat kepuasan tinggi, sementara hanya sebagian kecil responden sebanyak 1 orang (3,3%) yang menunjukkan mutu pelayanan dalam kategori cukup dan tingkat kepuasan rendah. Uji bivariat menunjukkan *p-value* sebesar $<0,001$ (*p value* $<0,05$). Dapat disimpulkan bahwa mutu dan kepuasan dinilai baik serta terdapat hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan, pelayanan kesehatan, puskesmas

ABSTRACT

*Good service quality reflects the ability of healthcare facilities to provide services that are safe, effective, responsive, and aligned with patients' needs. Service quality is one of the key factors influencing patient satisfaction, as patient satisfaction represents patients' evaluation of the congruence between their expectations and the services received. This study aimed to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at Simomulyo Primary Health Center, Surabaya. This study employed a quantitative analytical approach with a cross-sectional design. A total of 100 respondents were selected using a simple random sampling technique. Data were collected using service quality and patient satisfaction questionnaires. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analyses, with the Fisher's Exact Test applied for bivariate analysis. Service quality was rated as good by 70 respondents (70%), with 65 respondents (65%) rating the dimensions of accessibility, convenience, and information as good. Satisfaction was rated as good by 61 respondents (61%). The majority of respondents (60 individuals; 85.7%) perceived service quality as being in the moderate category with a high level of satisfaction, while only a small proportion of respondents (1 individual; 3.3%) perceived moderate service quality with a low level of satisfaction. Bivariate analysis demonstrated a statistically significant association between service quality and patient satisfaction, with a *p-value* of <0.001 ($p < 0.05$). In conclusion, there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction at Simomulyo Primary Health Center, Surabaya.*

Keywords : service quality, patient satisfaction, community health center, health services

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bagi

Masyarakat (Permenkes, 2024). Keberadaan Puskesmas berfungsi memastikan pemerataan akses layanan kesehatan serta mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara berkelanjutan Bappenas (2019). Untuk mencapai tujuan tersebut, mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek fundamental yang harus diperhatikan, karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas program kesehatan, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya kepuasan dan loyalitas pasien (Kemenkes, 2014). Mutu pelayanan kesehatan merupakan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang aman, efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Mutu pelayanan dinilai melalui berbagai dimensi seperti kompetensi teknis, keterjangkauan akses, efektivitas, efisiensi, keamanan, kenyamanan, informasi, dan hubungan antar manusia. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien dan menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Herlambang, 2016).

Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan mereka. Tingkat kepuasan ini berdampak langsung pada kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikannya kepada orang lain, serta menjadi parameter evaluasi mutu pelayanan suatu fasilitas Kesehatan (Effendi K, dan Junita S, 2020). Kepuasan pasien merupakan respon emosional pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima (Wartiningsih et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan dan kesediaan merekomendasikannya kepada orang lain (Tjiptono, 2022). Oleh karena itu, kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator keberhasilan mutu pelayanan kesehatan.

Data laporan tahunan Dinas Kesehatan Kota Surabaya tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo mencapai 95,73%. Walaupun tergolong tinggi, angka tersebut masih berada di bawah target 100% sebagaimana ditetapkan dalam Permenkes RI No.4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek mutu pelayanan yang mungkin masih membutuhkan peningkatan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan serta memberikan manfaat bagi perbaikan kualitas layanan kesehatan di tingkat primer.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menilai hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya pada periode Juni hingga Agustus 2025. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien puskesmas, di mana sampel sebanyak 100 responden diambil menggunakan teknik *simple random sampling* berdasarkan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Kriteria inklusi menetapkan responden merupakan pasien rawat jalan atau inap yang kooperatif dan bersedia menandatangani *informed consent*, sementara pasien dengan kondisi sakit berat, penurunan kesadaran, atau gangguan jiwa dikeluarkan melalui kriteria eksklusi. Pengumpulan data dilakukan secara mandiri oleh responden menggunakan instrumen kuesioner terstandar yang diadaptasi dari Riyadi (2015). Instrumen tersebut terdiri dari kuesioner mutu pelayanan yang mencakup 22 item mencakup dimensi kompetensi teknis, akses, efektivitas, efisiensi, keamanan, kenyamanan, informasi, dan hubungan antarmanusia, serta kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 3 item utama.

Kedua instrumen ini diukur menggunakan skala Likert 4 poin untuk menilai variabel independen (mutu pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Prosedur pengisian

dilakukan di area pelayanan puskesmas dengan pendampingan peneliti untuk memastikan kualitas data yang dikumpulkan. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui dua tahapan utama. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi frekuensi variabel penelitian. Selanjutnya, dilakukan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang menunjukkan data tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$). Mengingat data berskala ordinal dan tidak berdistribusi normal, analisis bivariat untuk menguji hubungan antarvariabel dilakukan dengan uji *Fisher-Exact Test* pada taraf signifikansi $p < 0,05$.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 100 responden yang merupakan pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 36–45 tahun (32%), berjenis kelamin perempuan (74%), bekerja sebagai karyawan swasta (39%), dan memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA (88%). Poliklinik yang paling banyak dikunjungi adalah Poli Umum (68%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Puskesmas Simomulyo Surabaya

Karakteristik Responden		Frekuensi (n=100)	Persentase (%)
Usia	Remaja Akhir 17-25 th	29	29
	Dewasa Awal 26-35 th	17	17
	Dewasa Akhir 36-45 th	32	32
	Lansia Awal 46-55 th	10	10
	Lansia Akhir 56-65 th	9	9
	Manula > 65 th	3	3
Jenis Kelamin	Laki-laki	26	26
	Perempuan	74	74
Pekerjaan	Siswa	4	4
	Mahasiswa	6	6
	Ibu Rumah Tangga	33	33
	Buruh	6	6
	Swasta	39	39
	Guru	2	2
	Pensiun	5	5
	Dokter Umum	1	1
	Freelancer	3	3
	Driver Gojek	1	1
Pendidikan	SD	1	1
	SMP	5	5
	SMA	88	88
	D3-S1	6	6
Poliklinik	Umum	68	68
	Anak	13	13

Gigi	8	8
Lansia	5	5
KIA	3	3
UGD	2	2
Jiwa	1	1

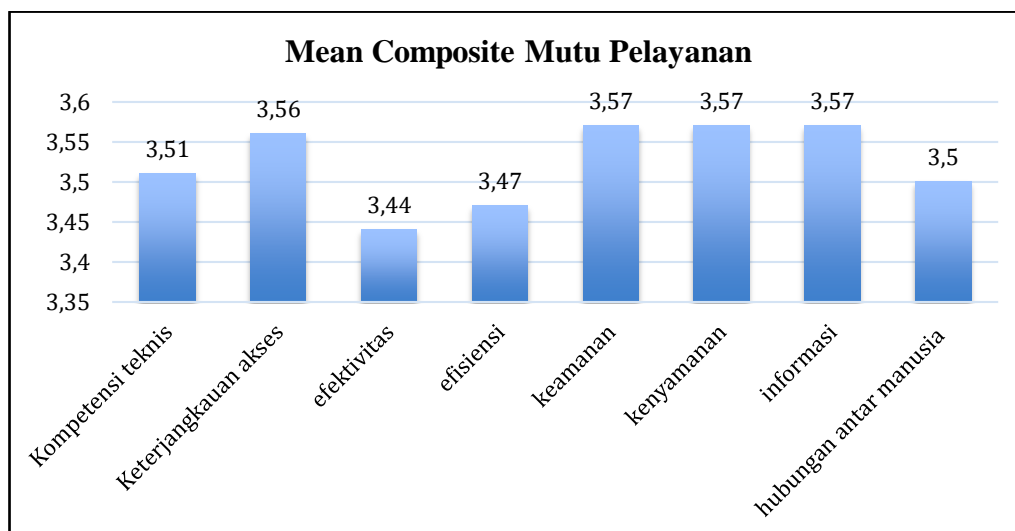
Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah, yang memungkinkan mereka memberikan penilaian rasional terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan secara keseluruhan dinilai baik oleh 70% responden, sedangkan 30% menilai cukup, dan tidak ada penilaian buruk.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Dimensi Mutu Pelayanan Puskesmas Simomulyo Surabaya

Keterangan	Buruk		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Mutu Pelayanan	0	0	30	30	70	70
a. Kompetensi Teknis	0	0	43	43	57	57
b. Keterjangkauan Akses	0	0	35	35	65	65
c. Efektivitas	0	0	47	47	53	53
d. Efisiensi	0	0	40	40	60	60
e. Keamanan	0	0	39	39	61	61
f. Kenyamanan	0	0	35	35	65	65
g. Informasi	0	0	35	35	65	65
h. Hubungan Antar Manusia	0	0	42	42	58	58



Gambar 1. Mean Composite Mutu Pelayanan Puskesmas Simomulyo Surabaya

Berdasarkan hasil analisis terhadap delapan dimensi mutu pelayanan menurut teori Lori Di Prete Brown, secara keseluruhan kualitas pelayanan di lokasi penelitian berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari nilai *mean composite* yang cukup tinggi dan stabil, yakni berkisar antara 3.44 hingga 3.57. Pencapaian tertinggi ditemukan pada tiga dimensi utama, yaitu keamanan, kenyamanan, dan informasi, yang masing-masing memperoleh skor sempurna sebesar 3.57. Tingginya nilai pada dimensi ini mengindikasikan bahwa responden merasa

sangat terlindungi secara medis, nyaman dengan fasilitas yang tersedia, serta mendapatkan informasi yang jelas selama proses pelayanan berlangsung. Di sisi lain, meskipun masih masuk dalam kategori baik, terdapat dua dimensi yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, yaitu efektivitas (3.44) dan efisiensi (3.47). Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal ketepatan penanganan klinis serta optimalisasi penggunaan sumber daya. Temuan ini mengarahkan pada perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek operasional, terutama terkait peningkatan standar efektivitas tindakan dan distribusi petugas agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan responsif.

Kepuasan Pasien

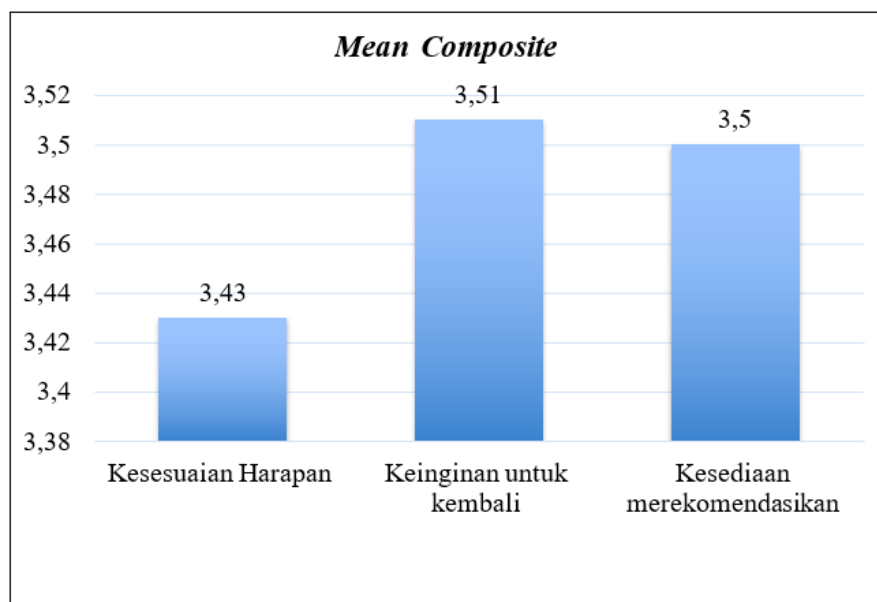
Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Indikator Kepuasan Pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya

Kategori	Rendah		Cukup		Tinggi	
	n	%	n	%	n	%
Kepuasan	1	1	38	38	61	61
a. Kesesuaian harapan	3	3	48	48	49	49
b. Keinginan untuk kembali	1	1	42	42	57	57
c. Kesiediaan merekomendasikan	2	2	44	44	54	54

Tabel 4. Deskripsi dan Rerata Indikator Kepuasan Pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya

Kepuasan	1	2	3	4	Rerata Skor
Kesesuaian harapan	0	6	45	49	3,43
Keinginan untuk kembali	0	5	39	56	3,51
Kesiediaan merekomendasikan	0	4	42	54	3,5

Kepuasan pasien secara umum menunjukkan hasil yang tinggi, mencakup 61%. Meskipun mayoritas puas, terdapat beberapa responden yang menyatakan kepuasannya cukup dan ada yang menilai Rendah. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar upaya pelayanan di Puskesmas telah memenuhi harapan pasien. Sedangkan dari rerata skor yang diperoleh terlihat bahwa nilai kesesuaian harapan memiliki nilai yang paling kecil dibandingkan indikator lainnya.



Gambar 2. Mean Composite Kepuasan Pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya

Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Hasil uji *Fisher-Exact Test* menunjukkan $p\text{-value} < 0.001$ ($p < 0.05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya. Semakin tinggi persepsi mutu pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Tabulasi Silang Uji *Fisher-Exact Test* Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien			<i>Fisher-Exact Test</i>
	Rendah	Cukup	Tinggi	<i>P-value</i>
Cukup	1 (3,3%)	28 (93,3%)	1 (3,3%)	<0,001
Baik	0 (0,0%)	10 (14,3%)	60 (85,7%)	
Total	1 (1,0%)	38 (38,0%)	61 (61,0%)	

Penelitian ini telah menerima sertifikat etik dari komisi etik penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya No. 210/EC/KEPK-FKUC/VI/2025.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah dewasa akhir (36–45 tahun), yakni sebanyak 32 responden (32%). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit X Surabaya tahun 2024, yang menunjukkan bahwa kelompok usia terbanyak adalah generasi Z (18–24 tahun) (Wartiningsih, 2024). Perbedaan hasil juga ditemukan pada penelitian di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa, yang menunjukkan dominasi kelompok usia dewasa muda (20–30 tahun) (Putra et al., 2024). Perbedaan hasil ini disebabkan oleh perbedaan jenis fasilitas pelayanan kesehatan, karakteristik populasi yang dilayani, dan kebutuhan pelayanan kesehatan. Data karakteristik jenis kelamin responden Puskesmas Simomulyo Surabaya pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 74 orang (74%). Hasil ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit X Surabaya tahun 2024 yang juga menunjukkan dominasi pasien perempuan (Wartiningsih, 2024).

Data karakteristik pekerjaan responden Puskesmas Simomulyo Surabaya pada penelitian ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh karyawan swasta dengan proporsi 39%. Hasil ini berbeda dengan penelitian di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yang menunjukkan bahwa kelompok pensiunan merupakan responden terbanyak (Viena et al., 2024). Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan usia dan kebutuhan pelayanan kesehatan, di mana pensiunan lebih sering memerlukan kontrol kesehatan rutin untuk penyakit kronis. Selain itu, penelitian di RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan dominasi responden dengan profesi TNI/POLRI, yang dipengaruhi oleh sistem layanan kesehatan internal serta kebutuhan pemeriksaan kesehatan akibat aktivitas fisik yang tinggi (Putra et al., 2024). Data karakteristik pendidikan responden Puskesmas Simomulyo Surabaya pada penelitian ini, mayoritas responden merupakan lulusan SMA, yakni sebanyak 88 responden (88%). Temuan ini sejalan dengan penelitian di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa yang juga menunjukkan dominasi responden dengan pendidikan SMA (Putra et al., 2024). Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya yang menunjukkan dominasi responden dengan pendidikan SMP (Viena et al., 2024). Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik sosial dan tingkat pendidikan masyarakat di wilayah kerja

masing-masing fasilitas pelayanan Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa poliklinik umum merupakan layanan yang paling banyak dikunjungi oleh responden (68%). Hasil ini berbeda dengan penelitian di RSUD Jati Husada Karanganyar yang menunjukkan bahwa poliklinik penyakit dalam merupakan layanan dengan kunjungan terbanyak, yang dipengaruhi oleh tingginya prevalensi penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes melitus, dan penyakit jantung (Ningsih & Hastuti, 2025; Choiriah et al., 2022).

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan di Puskesmas Simomulyo Surabaya dinilai baik oleh sebagian besar responden. Temuan ini sejalan dengan teori Lori Di Prete Brown bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membentuk pengalaman dan persepsi pasien. Dimensi dengan nilai tinggi seperti keamanan, kenyamanan, dan informasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan penelitian Rosmanely et al. (2023) dan Fajrani et al. (2023) yang menyatakan bahwa aspek kenyamanan, hubungan interpersonal, dan penyampaian informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Simomulyo Surabaya secara keseluruhan dinilai baik oleh mayoritas responden (70%). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan kesehatan primer, khususnya dari aspek kompetensi petugas, kejelasan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wardani (2019) yang menyatakan bahwa penerapan standar pelayanan secara konsisten berperan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap mutu pelayanan di puskesmas, serta didukung oleh temuan Bradács et al. (2025) yang menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan yang baik berkorelasi dengan pengalaman pasien yang positif.

Sebagian besar responden (57%) menilai kompetensi teknis petugas dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Kompetensi teknis yang baik berkontribusi pada ketepatan tindakan medis dan meningkatkan rasa aman pasien selama menerima pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rosmanely et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi teknis petugas merupakan komponen utama dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan primer, serta berperan dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Sebanyak 65% responden menilai keterjangkauan akses pelayanan berada dalam kategori baik, yang mencerminkan kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan dari segi lokasi, prosedur, dan pembiayaan. Akses pelayanan yang mudah memungkinkan pasien mendapatkan layanan kesehatan secara tepat waktu dan berkelanjutan.

Dimensi efektivitas pelayanan dinilai baik oleh sebagian besar responden (65%), yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Efektivitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan hasil pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil ini berbeda dengan penelitian Damanik (2024) yang menemukan rendahnya efektivitas pelayanan rawat inap, yang dapat disebabkan oleh perbedaan kompleksitas kasus dan karakteristik pelayanan antara rumah sakit dan puskesmas. Sebanyak 60% responden menilai efisiensi pelayanan berada dalam kategori baik, yang mencerminkan alur pelayanan yang relatif cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang efisien dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta mengurangi waktu tunggu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hasana et al. (2022) yang menyatakan bahwa efisiensi dan responsivitas pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. Dimensi keamanan pelayanan dinilai baik oleh 61% responden, yang menunjukkan bahwa pasien merasa cukup aman dan privasinya terjaga selama proses pelayanan. Keamanan pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas

pelayanan kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hasana et al. (2022) yang menyatakan bahwa perlindungan privasi dan rasa aman pasien berperan besar dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Sebagian besar responden (65%) menilai kenyamanan pelayanan dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan, kebersihan, dan fasilitas yang tersedia telah mendukung kenyamanan pasien. Kenyamanan pelayanan berpengaruh terhadap pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Temuan ini berbeda dengan penelitian Rosmanely et al. (2023) yang melaporkan masih adanya ketidaknyamanan di beberapa puskesmas akibat keterbatasan sarana dan prasarana.

Dimensi informasi dinilai baik oleh 65% responden, yang menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait prosedur pelayanan dan tindakan medis telah cukup jelas dan mudah dipahami. Informasi yang baik meningkatkan pemahaman pasien serta memperkuat hubungan antara petugas kesehatan dan pasien. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Damanik (2024) yang menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan informasi masih menjadi permasalahan di fasilitas pelayanan kesehatan rujukan. Sebanyak 58% responden menilai hubungan antar manusia dalam kategori baik, yang mencerminkan sikap ramah, empati, dan responsif dari petugas kesehatan. Hubungan interpersonal yang baik berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Simomulyo Surabaya berada dalam kategori tinggi (61%), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian harapan, pengalaman pelayanan, serta kemudahan akses layanan kesehatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puskesmas berada pada kategori puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingginya keinginan untuk kembali dan kesediaan merekomendasikan layanan menunjukkan terciptanya loyalitas pasien, yang merupakan indikator keberhasilan mutu pelayanan.

Hubungan Mutu dan Pelayanan

Hasil uji bivariat menggunakan Fisher-Exact Test menunjukkan nilai signifikansi $<0,001$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan prediktor utama kepuasan pasien, di mana peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek teknis maupun non-teknis, secara langsung memengaruhi persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan (Pasalli & Arsy, 2021). Sejalan dengan itu, penelitian di RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa beberapa dimensi mutu pelayanan, seperti kompetensi teknis, hubungan antar manusia, dan kenyamanan, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, yang mencerminkan pentingnya keterampilan petugas, interaksi yang ramah, serta kenyamanan fasilitas dalam membentuk kepuasan pasien (Yulianti dkk., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa dimensi efektivitas, keamanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, dan ketepatan waktu berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, karena aspek-aspek tersebut lebih mudah dirasakan secara langsung oleh pasien dibandingkan kompetensi teknis yang relatif sulit dinilai secara objektif (Mutmainnah dkk., 2021). Berdasarkan temuan tersebut, Puskesmas Simomulyo Surabaya diharapkan dapat mempertahankan dimensi mutu yang telah dinilai baik, seperti kenyamanan fasilitas, kejelasan informasi, dan keamanan pelayanan, serta melakukan peningkatan pada aspek efektivitas, distribusi tenaga, dan hubungan antar manusia agar mutu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo Surabaya tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan telah berjalan dengan sangat baik. Secara agregat, sebanyak 70% responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jika ditinjau lebih mendalam melalui delapan dimensi mutu, seluruh aspek menunjukkan dominasi kategori baik, di mana dimensi keterjangkauan akses, kenyamanan, dan informasi menjadi keunggulan utama dengan tingkat kepuasan masing-masing sebesar 65%. Meskipun dimensi lain seperti keamanan (61%), efisiensi (60%), hubungan antarmanusia (58%), kompetensi teknis (57%), dan efektivitas (53%) juga berada pada kategori baik, persentase pada aspek efektivitas menunjukkan angka yang paling rendah, sehingga memerlukan perhatian khusus untuk pengembangan di masa depan.

Selaras dengan kualitas pelayanan tersebut, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simomulyo juga berada pada level yang membanggakan. Mayoritas pasien, yakni sebanyak 61 responden (61%), menyatakan puas terhadap pengalaman layanan yang mereka terima, sementara 38% lainnya merasa cukup puas, dan hanya sebagian sangat kecil (1%) yang merasa kurang puas. Capaian ini mencerminkan keberhasilan puskesmas dalam memenuhi harapan dasar masyarakat yang berkunjung sebagai pasien rawat jalan maupun rawat inap. Poin krusial dalam penelitian ini dibuktikan melalui analisis bivariat yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil uji *Fisher-Exact Test* menghasilkan nilai $p < 0,001$, yang berada jauh di bawah ambang batas signifikansi 0,05. Temuan ini menegaskan teori bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staf puskesmas, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu secara berkelanjutan, terutama pada dimensi efektivitas dan kompetensi teknis, menjadi kunci utama dalam menjaga loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya atas dukungan moral, bimbingan, serta lingkungan akademik yang penuh dengan semangat inovasi selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Dedikasi para dosen dan staf kependidikan dalam menanamkan nilai-nilai profesionalisme medis dan pola pikir kewirausahaan telah memberikan wawasan baru bagi penulis dalam memandang kompleksitas tantangan di dunia kesehatan. Semoga Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra terus maju sebagai pusat unggulan pendidikan kedokteran yang mencetak tenaga kesehatan berkompetensi tinggi, adaptif, dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bradács, A. I., et al. (2025). Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services. *Healthcare*, 13(7), Article 836. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>
- Choiriah, A. N., Iswanto, A. H., Istanti, N. D., & Arbitera, C. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 202. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 135–141.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3.

- Fajriani, Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4.
- Herlambang, S. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Minimal Bidang Kesehatan*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggara Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kemenkes RI.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2018). *Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2019*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 52–74.
- Ningsih, R. W., & Hastuti, N. M. (2025). Analisis Angka Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi Mobile JKN DI RSUD Jati Husada Karanganyar Tahun 2024. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 5(1), 1–8.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Putra, A. G. P., Astuti, N. H., & Rahayu, S. (2024). Hubungan karakteristik pasien dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi rsau dr. Esnawan antariksa tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(6), 360–399.
- Putri, A. D., Budhiana, J., & Dirgantara, T. I. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 13(1), 20–28.
- Rosmanely, S., Abadi, M. Y., Jaya, I. B. R., & Yani, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora: The Relationship of Health Service Quality With PTM Patient Satisfaction in UPTD Puskesmas Tosora. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(3), 538–544.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 4). Penerbit Andi.
- Wardani, R. K. (2019). Pengaruh kinerja pelayanan dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar. *Jurnal Simplex*, 2(3), 24–34.
- Wartiningsih, M. (2024). The Influence of Human Resource Interactions on Loyalty with Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Hospital X Surabaya. *Public Health of Indonesia*, 10(1), 1–9.
- Wartiningsih, M., Tail, M. A., & Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44.
- Yulianti, Syamsuriati, Satrianegara, M. F., & Latu, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(12), 3937–3950