

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

The Relationship Between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction at the Mokoau Health Center

Wa Ode Fimpian Andi^{1*}, Asnia Zainuddin¹, Hilda Harun¹

¹ Jurusan Kesehatan masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

INFO ARTIKEL

Submitted: 21 April 2026
Accepted: 17 September 2026
Published Online: 30 September 2026

Kata Kunci:

Mutu Pelayanan Kesehatan, Pasien, Rawat jalan, Puskesmas Mokoau

Keywords:

Quality of Health Services, Patients, Outpatients, Mokoau Health Center

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



✉ Corresponding Author:

Wa Ode Fimpian Andi

Department of Public Health, Halu Oleo University, Kendari, Indonesia

Email: waodefimpianandi@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari tahun 2025 memang sudah tergolong baik, namun terdapat beberapa capaian pelayanan yang masih tergolong rendah dan keluhan oleh pasien yang berpotensi memengaruhi persepsi terhadap mutu pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Studi ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025. **Metode:** Pengumpulan data dilakukan pada bulan Desember 2025-Januari 2026 menggunakan kuesioner kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%. **Hasil :** Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan kepuasan pasien pada dimensi: efektif ($p=0,012$ dengan $OR = 1,924$), keselamatan ($p=0,026$ dengan $OR = 1,775$), tepat waktu ($p=0,014$ dengan $OR = 1,885$), efisien ($p=0,022$ dengan $OR = 1,821$). Sebaliknya, dimensi berorientasi pada pasien ($p=0,854$ dengan $OR = 0,943$) adil ($p=0,562$ dengan $OR = 0,828$) tidak menunjukkan hubungan. **Kesimpulan:** Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025 berhubungan dengan faktor efektif, keselamatan, tepat waktu dan efisiensi pelayanan. Evaluasi rutin terhadap setiap dimensi pelayanan, khususnya pada aspek yang belum berhubungan dengan kepuasan pasien.

Abstract

Background: Patient satisfaction at the Mokoau Community Health Center in Kendari City in 2025 was relatively high; however, several service indicators remained low, and patient complaints could influence perceptions of the quality of care provided. **Objective:** This study aimed to analyze the relationship between health care quality and outpatient satisfaction at the Mokoau Community Health Center in Kendari City in 2025. **Method:** Data were collected from December 2025 to January 2026 using questionnaires, followed by univariate and bivariate analyses using the *chi-square* test at a 95% confidence level. **Results:** Statistical analysis showed a relationship between patient satisfaction and the dimensions: effective ($p=0.012$ with $OR = 1,924$), safety ($p=0.026$ with $OR = 1,885$), timely ($p=0.014$ with $OR = 1,881$), and efficient ($p=0.022$ with $OR = 1,821$). In contrast, people-centered ($p=0.854$; $OR=0.943$) and equitable ($p=0.562$; $OR=0.562$) showed no significant association. **Conclusion:** Patient satisfaction at the Mokoau Health Center in Kendari City in 2025 is influenced by effectiveness, safety, timeliness, and service efficiency. Routine evaluation of each service dimension is recommended, particularly for aspects not yet associated with patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian pelayanan kesehatan dan berkaitan dengan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien (Ferreira *et al.*, 2023). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus aman, tepat waktu, efektif, adil, efisien, berorientasi pada pasien, dan mampu meningkatkan hasil kesehatan serta pengalaman pasien (Narayanan *et al.*, 2024). Melalui pendekatan dimensi mutu pelayanan kesehatan, seperti

layanan kesehatan yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/fokus kepada pasien, adil serta aman. Dimensi mutu pelayanan kesehatan ini kemudian berkembang menjadi tujuh dimensi yang diadopsi oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safety*), berorientasi kepada pasien/pengguna layanan (*people-centred*), tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*) dan terintegrasi (*integrated*) (Kemenkes RI, 2022).

Tingkat kepuasan pasien menurut WHO (*World Health Organization*) tahun 2020 di Turki menyatakan bahwa 78,2% pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah pelayanan gawat darurat sebesar 17,6% dan pelayanan gigi sebesar 8,3%. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4% kepuasan pasien di Bhaktapur India, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Waty *et al.*, 2025).

Data kepuasan pelayanan dari fasilitas rawat jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara, dimana indikator kepuasan pasien terpenuhi pada 73,68% kasus pada tahun 2020 dan 73,10% kasus pada tahun 2021, kepuasan pasien pada fasilitas rawat jalan di Provinsi Sulawesi Tenggara tidak terpenuhi. Pada periode Januari 2022 sampai Maret 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 63,5%, pada periode April sampai Juni 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 42,1%, pada periode Juli sampai September 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 34,5% dan pada periode Oktober sampai Desember 2022 dengan nilai mutu pelayanan kurang baik 39,9% (Malik *et al.*, 2025).

Data dari Dinas Kesehatan Kota Kendari mengenai kepuasan pasien di puskesmas periode bulan Juni tahun 2025, tingkat kepuasan dengan persentase tertinggi oleh Puskesmas Perumnas (99,90%), diikuti dengan Puskesmas Labibia (96,68%), Puskesmas Lepo-Lepo (90,76%), Puskesmas Kemaraya (88,80%), Puskesmas Poasia (87,98%), Puskesmas Benu-Benua (87,39%), Puskesmas Mokoau (87,24%), Puskesmas Wua-Wua (86,10%), Puskesmas Abeli (85,23%), Puskesmas Kandai (84,22%), Puskesmas Nambo (83,29%), Puskesmas Puuwatu (83,05%), Puskesmas Mekar (82,15%), Jati Raya (80,02%), Puskesmas Mata (77,40%). Dengan tingkat kepuasan pengguna layanan (>76,61) (Dinas kesehatan Kota Kendari, 2025).

Data kunjungan pasien di Puskesmas Mokoau selama 3 tahun terakhir yakni pada tahun 2023 dengan total jumlah penduduk 25.360 jiwa yaitu sebesar 14.456 dengan persentase (57%), pada tahun 2024 dengan total 26.364 jiwa sebesar 16.423 dengan persentase (62%) dan pada tahun 2025 sampai bulan Oktober sebanyak (18.235). Pada tahun 2024, Kelurahan Mokoau dengan kepadatan penduduk tertinggi mencapai 8092 jiwa (Puskesmas Mokoau, 2025).

Berdasarkan data hasil observasi awal yang dilakukan pada hari Rabu 8 Oktober 2025, diketahui dari 10 responden yang diamati, menunjukkan bahwa terdapat 6 responden (60%) menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan di pelayanan rawat jalan. Sedangkan pada 4 responden (40%) menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di pelayanan rawat jalan. Dari hasil wawancara singkat kepada pasien didapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas. Keluhan tersebut seperti karena pasien kurang paham terhadap pemberian informasi dari dokter, keterbatasan fasilitas seperti alat dan ruangan yang kadang membuat pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien (Jabbar *et al.*, 2025).

Penelitian oleh (Kosvianti, 2024) menemukan adanya pengaruh signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Prolanis di Klinik Pratama Asy Syifa Kota Bengkulu. Penelitian oleh Prabowo dan Lestari (2024) menunjukkan bahwa meskipun mutu pelayanan di Puskesmas umumnya baik, masih ada tantangan dalam implementasi standar mutu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Siregar *et al.*, 2025).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien, tetapi kajian yang secara khusus menganalisis hubungan enam dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau masih terbatas. Oleh karena itu,

penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Puskesmas dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik di masa depan dan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, serta memberikan rekomendasi bagi pengelola Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat diketahui aspek mutu pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien sebagai dasar perbaikan pelayanan.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian menggunakan metode korelasional untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan tinjauan epidemiologis, dilihat dari aspek orang (*person*) penelitian ini melibatkan pasien rawat jalan sebagai pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Mokoau dengan jumlah responden sebanyak 332 orang. Pada aspek tempat (*place*) Puskesmas Mokoau sebagai tempat penelitian yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Kendari, dan aspek waktu (*time*) mengacu pada desain *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data yang dilakukan pada Desember 2025-Januari 2026 menggunakan kuisioner. Tujuan studi korelasional adalah untuk menentukan hubungan antara variabel, atau untuk menggunakan hubungan tersebut untuk selanjutnya membuat prediksi (Pratama *et al.*, 2023).

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari pada bulan Desember tahun 2025 sampai selesai.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua pasien yang memeriksakan kesehatannya di Puskesmas Mokoau pada bulan Oktober 2025 yaitu sebanyak 1.962 orang. Sampel penelitian diambil menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*, yaitu dengan cara mengambil responden yang kebetulan ada disuatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Penentuan jumlah sampel dengan Metode Slovin sebagai alat ukur dalam menghitung besar sampel karena jumlah populasi yang diketahui. Diperoleh jumlah pasien yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 332 sampel.

Kriteria inklusi:

1. Pasien yang berkunjung dan sedang atau sudah berobat
2. Pasien berusia 17 – 65 tahun
3. Pasien bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner

Kriteria eksklusi:

1. Pasien rawat jalan yang bukan termasuk kedalam wilayah kerja puskesmas Mokoau Kota Kendari
2. Pasien dalam kondisi sakit berat atau gangguan komunikasi sehingga tidak dapat menjawab pertanyaan dengan baik.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dicocokkan dengan variabel penelitian yaitu menggunakan 6 dimensi mutu dan kepuasan pasien, kemudian disesuaikan dengan situasi dan kondisi tempat penelitian. Kuisioner telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan pada 30 orang responden menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikansi 5%, dengan kriteria item valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361. Dari item yang diuji, sebanyak 31 item dinyatakan valid. Sedangkan 4 item dinyatakan tidak valid dan direvisi. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria reliabilitas sebesar 0,7. Dari masing-masing variabel, yaitu efektif (0,836), keselamatan (0,715), berorientasi pada pasien (0,759), tepat waktu sebesar (0,7467), efisiensi (0,731), adil (0,743) dan kepuasan pasien (0,796). Berdasarkan hasil tersebut, instrumen dinyatakan reliabel dan item yang memenuhi kriteria

dinyatakan layak digunakan dalam penelitian. Uji validitas dan reliabilitas mampu meminimalkan risiko kesalahan pengumpulan data dan menjadi dasar yang kuat untuk pengambilan kesimpulan dan generalisasi temuan penelitian (Subhaktiyasa, 2024).

Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer meliputi wawancara secara terstruktur menggunakan kuisioner dengan subjek penelitian. Sedangkan, data sekunder pada penelitian ini berupa profil puskesmas dan data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan komputer dengan perangkat lunak SPSS dan MS Excel, dengan analisis univariat untuk melihat gambaran distribusi frekuensi responden. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025.

HASIL

Karakteristik Responden

Distribusi frekuensi dan persentase pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota kendari Tahun 2025, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025

Karakteristik responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	87	26,2
Perempuan	245	73,8
Umur responden		
17-30	115	34,6
31-40	121	36,4
41-50	59	17,8
51-60	28	8,4
61-65	9	2,7
Pendidikan		
Tidak sekolah	1	0,3
SD	12	3,6
SMP	42	12,7
SMA	152	45,8
Perguruan tinggi	125	37,7
Pekerjaan		
PNSASN	79	23,8
Wiraswasta	66	19,9
Mahasiswa	39	11,7
Buruh/Petani	16	4,8
Ibu Rumah Tangga	128	38,6
Pensiunan	4	1,2
Total	332	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 1., distribusi responden ditinjau dari jenis kelamin dengan total 332 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden perempuan sebanyak 245 (73,8%). Sedangkan responden yang paling sedikit berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87 orang (26,2 %). Ditinjau dari

aspek umur, mayoritas responden kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 121 (36,4%). Sedangkan responden yang paling sedikit yaitu pada kelompok umur 61-65 sebanyak 9 orang (2,7 %). Pada aspek tingkat pendidikan, mayoritas responden dengan pendidikan SMA sebanyak 152 (45,8%). Sedangkan responden yang paling sedikit dengan berpendidikan SD sebanyak 12 orang (3,6 %), dan didapatkan juga 1 (0,3%) orang responden yang tidak bersekolah. Adapun berdasarkan status pekerjaan, mayoritas responden dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 128 (38,6%). Sedangkan responden yang paling sedikit dengan pekerjaan sebagai pensiunan sebanyak 4 orang (1,2%).

Analisis Bivariat

Analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Analisis Hubungan Bivariat variabel independen Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P- Value	Ods Ratio
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Efektif								
Kurang baik	36	35,0	67	65,0	103	100	0,012	1,924
Baik	50	21,8	179	78,2	229	100		
Keselamatan								
Kurang baik	36	33,6	71	66,4	107	100	0,026	1,775
Baik	50	22,2	175	77,8	225	100		
Berorientasi pada pasien								
Kurang baik	16	25,0	48	75,0	64	100	0,854	0,943
Baik	70	26,1	198	73,9	268	100		
Tepat waktu								
Kurang baik	36	34,6	68	65,4	104	100	0,014	1,885
Baik	50	21,9	178	78,1	228	100		
Efisien								
Kurang baik	34	34,3	65	65,7	99	100	0,022	1,821
Baik	52	22,3	181	77,7	233	100		
Adil								
Kurang baik	15	23,1	50	76,9	65	100	0,562	0,828
Baik	71	26,6	196	73,4	267	100		
Total	86	25,9	246	74,1	332	100,0		

Sumber : Data Primer, 2025

Hasil analisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar aspek mutu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Pada aspek efektivitas, pasien yang menilai pelayanan dalam kategori baik lebih banyak merasa puas dibandingkan pasien yang menilai efektivitas kurang baik ($p=0,012$; OR=1,924). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang memperoleh pelayanan efektif memiliki peluang 1,9 kali lebih besar untuk merasa puas.

Pada aspek keselamatan, terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,026$; OR=1,775). Pasien yang memberikan penilaian baik terhadap keselamatan pelayanan memiliki peluang sekitar 1,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan

penilaian kurang baik. Selanjutnya, aspek ketepatan waktu juga menunjukkan hubungan bermakna dengan kepuasan pasien ($p=0,014$; $OR=1,885$), di mana pelayanan yang diberikan secara tepat waktu meningkatkan kemungkinan pasien merasa puas.

Dimensi efisiensi turut menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,022$; $OR=1,821$). Pasien yang menilai pelayanan efisien memiliki peluang 1,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menilai pelayanan kurang efisien. Sementara itu, aspek berorientasi pada pasien tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p=0,854$; $OR=0,943$). Demikian pula aspek keadilan tidak memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien ($p=0,562$; $OR=0,828$).

PEMBAHASAN

Hubungan Efektif Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Efektif dalam pelayanan kesehatan mengacu pada sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan mampu mencapai hasil yang diinginkan, yaitu peningkatan kesehatan masyarakat secara optimal (Sari, 2025). Sedangkan menurut Lee (2016) mendefinisikan efektivitas pelayanan sebagai "tingkat di mana pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta menghasilkan hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif. (Aro Die Hio, 2025).

Berdasarkan hasil analisis statistik *chi-square* menunjukkan bahwa $p\text{-value} = 0,012 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat hubungan antara efektif dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Tahun 2025. Terdapat hubungan antara efektif dalam pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau karena pelayanan yang diberikan dinilai mampu membantu proses pengobatan pasien melalui tindakan yang tepat, pelayanan yang cukup cepat, serta pengobatan yang sesuai dengan keluhan pasien. Meskipun sebagian responden menilai efektivitas pelayanan masih dalam kategori kurang, namun banyak dari mereka tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, harapan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Beberapa pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dibandingkan dengan harapan awal mereka, sehingga walaupun masih terdapat kekurangan dalam efektivitas pelayanan, pasien tetap merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Ulina *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan cepat dengan kepuasan pasien ($p = 0,049$), kesopanan dan keramahan pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,021$), serta fasilitas pendukung pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,023$).

Penelitian dari (Syahidin, 2024) juga menunjukan bahwa kualitas layanan dan kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap efektivitas layanan. Selain itu, efektivitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan dan kualitas hubungan dengan pasien dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan di rumah sakit, yang akan meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra dan reputasi rumah sakit.

Hubungan Keselamatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Keselamatan pasien adalah upaya untuk mencegah terjadinya bahaya pada pasien selama perawatan medis. Selain itu, menjadi satu indikator penting pada penilaian akreditasi layanan kesehatan. Keselamatan pasien pada fasilitas layanan kesehatan melibatkan berbagai pihak mulai dari tenaga medis, petugas kesehatan lainnya, pasien hingga keluarga pasien (Widyastuti *et al.*, 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keselamatan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Mokoau tahun 2025 dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,026. Terdapat hubungan antara keselamatan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau karena pelayanan yang aman dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa aman dalam proses pemeriksaan, pemberian obat, maupun tindakan pelayanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Meskipun sebagian responden menilai aspek keselamatan pelayanan masih dalam kategori kurang, sebagian besar responden tetap merasa puas terhadap

pelayanan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena pasien tidak hanya menilai kepuasan berdasarkan aspek keselamatan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih langsung dirasakan, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan akses pelayanan, biaya pengobatan yang terjangkau, serta adanya perbaikan kondisi kesehatan setelah mendapatkan pengobatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Tarlianty *et al.*, 2025), menunjukkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001 ($<0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara penerapan keselamatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSD Idaman Kota Banjarbaru. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan keselamatan pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh (Rochyani, 2024) dengan hasil implementasi baik sebanyak 38 responden (51,4%), dan hasil tingkat kepuasan pasien tertinggi berada dalam kategori sangat puas sebanyak 42 responden (56,8%). Studi ini juga dapat dilihat dari hasil uji statistik dengan *chi-square* yang diperoleh nilai $p = 0,002$ (nilai $p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara implementasi keselamatan pasien dan kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa Rumah Sakit Aulia.

Hubungan Berorientasi Pada Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*pasient-centered care*) adalah pendekatan pelayanan yang menempatkan pasien sebagai subjek utama dengan memperhatikan kebutuhan, nilai, preferensi, serta pengalaman pasien selama proses pelayanan Kesehatan. Menurut *Australian Commision on Safety and Quality in Health care* (ACSQHC) *patient centered care* adalah suatu pendekatan inovatif terhadap perencanaan, pemberian, dan evaluasi atas pelayanan kesehatan yang didasarkan pada kemitraan yang saling menguntungkan antara pemberi layanan kesehatan, pasien dan keluarga (Saharman *et al.*, 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan berorientasi pada pasien dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Mokoau tahun 2025 dengan nilai *p-value* sebesar 0,854. Tidak terdapat hubungan antara pelayanan berorientasi kepada pasien dengan tingkat kepuasan pasien karena meskipun sebagian responden menilai pelayanan berorientasi kepada pasien masih dalam kategori kurang, sebagian besar responden tetap merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perhatian atau komunikasi petugas kepada pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dirasakan secara langsung, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pengobatan, kemudahan mendapatkan pelayanan, serta kondisi kesehatan yang membaik setelah mendapatkan pengobatan. Beberapa pasien merasa bahwa walaupun petugas belum sepenuhnya memberikan perhatian secara personal atau pelayanan terkadang terasa terburu-buru, pelayanan yang diberikan tetap mampu membantu mengatasi keluhan kesehatan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Wahyuni *et al.*, 2025) yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan pada keterlibatan keluarga serta orang terdekat dengan *p-value* ($p=0,895$) terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hubungan Tepat waktu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan pasien tanpa penundaan yang tidak perlu. *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwa pelayanan yang tepat waktu merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu pasien, mencegah keterlambatan diagnosis maupun pengobatan, serta meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan secara tepat waktu akan mengurangi kecemasan, meningkatkan kenyamanan, dan memperbaiki pengalaman pasien, sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (WHO, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tepat waktu dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Mokoau tahun 2025 dengan nilai *p-value* sebesar 0,014. Terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau karena pelayanan yang diberikan secara cepat dan sesuai waktu dapat meningkatkan kenyamanan pasien serta mengurangi rasa cemas saat menunggu pelayanan kesehatan. Pasien yang mendapatkan pelayanan tepat waktu cenderung merasa lebih diperhatikan dan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Nggule *et al.*, 2025) berdasarkan hasil analisis statistik, didapatkan koefisien korelasi Pearson sebesar 0,854 antara variabel waktu tunggu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y) dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat dan bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut.

Penelitian lain oleh (Praptiwi *et al.*, 2024) dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan uji *chi-square*, nilai *Asymp.sig* menggunakan 2-sided yaitu $0,000 < 0,005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu pelayanan poliklinik dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Tjakra tahun 2024.

Hubungan Efisien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Efisien adalah cara mencapai akhir dengan hanya menggunakan sarana yang perlu, atau dengan menggunakan sarana sesedikit mungkin. Efisien dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diserdikan berrhurburngan antara hasil layanan surmberr daya yang digurnakan urnturk mermberrikan layanan kerpada pasien (Nurjaman & Sata, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efisiensi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Mokoau Tahun 2025 dengan nilai *p-value* = 0,022 ($p < 0,05$). Terdapat hubungan antara efisiensi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau karena pelayanan yang efisien dapat membantu pasien memperoleh pelayanan dengan lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit sehingga pasien merasa lebih nyaman selama proses pelayanan kesehatan. Pelayanan yang efisien juga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya pasien tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, meskipun sebagian responden menilai efisiensi pelayanan masih dalam kategori kurang, sebagian besar responden tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Harmawati *et al.*, 2026) hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu pelayanan dan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap RS PKTP Sangatta. Penelitian lain oleh (Liliweri *et al.*, 2025) dengan hasil uji statistik menunjukkan nilai *p* sebesar 0,000 ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$), yang berarti terdapat pengaruh signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Adil Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mokoau

Pelayanan yang adil memperhatikan hak pasien untuk mendapatkan layanan yang sama kualitas dan keamanannya, tanpa dipengaruhi faktor sosial, ekonomi, atau diskriminasi lainnya. Keadilan dalam layanan kesehatan mencakup dimensi yang lebih luas dari sekadar ketersediaan fasilitas medis. Hal ini mencakup aksesibilitas layanan, mutu pelayanan, perlakuan yang setara tanpa diskriminasi, dan perlindungan terhadap hak-hak pasien maupun tenaga medis. Keadilan dalam layanan kesehatan tidak hanya mencakup aspek distribusi sumber daya, tetapi juga menyangkut kepastian hukum, perlindungan terhadap hak-hak pasien, serta tanggung jawab negara dan penyelenggara layanan (Nurjaman & Sata, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan adil dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Mokoau Tahun 2025 dengan nilai *p-value* = 0,562 ($p > 0,05$). Tidak terdapat hubungan antara keadilan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau karena meskipun sebagian responden menilai pelayanan adil masih dalam kategori kurang, sebagian besar responden tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini dapat terjadi karena pasien umumnya lebih menilai kepuasan berdasarkan pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung, seperti keramahan petugas,

kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh pengobatan, serta hasil pengobatan yang membantu memperbaiki kondisi kesehatan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Utiyati, 2017) menemukan bahwa keadilan pelayanan tidak dapat berkontribusi dalam mendorong kepuasan pasien atau konsumen. Maknanya, kepuasan pasien atau konsumen tidak lagi ditentukan oleh keadilan pelayanan (Yassir & Haris, 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam analisis bivariat, terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi efektivitas, keselamatan, tepat waktu, dan efisiensi dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mokoau Kota Kendari Tahun 2025. Sebaliknya, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi berorientasi kepada pasien, dan adil, dengan kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan antara beberapa dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, namun tidak dapat diartikan sebagai hubungan sebab-akibat karena penelitian menggunakan desain *cross-sectional*.

Puskesmas Mokoau Kota Kendari disarankan melakukan evaluasi pada dimensi pelayanan yang belum berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien berdasarkan indikator yang dinilai rendah, kemudian melakukan perbaikan sesuai temuan, seperti peningkatan kompetensi petugas, sarana prasarana, dan komunikasi dengan pasien. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien serta menggunakan metode kualitatif atau *mixed methods*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aro Die Hio. (2025). *The Effect Of Service Quality And The Quality Of The*. 1–12.
- Bunga Tiara Carolin, Dayan Hisni, & Siti Nurholisah. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(1), 64–72.
- Ferreira, D. C., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment : A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*.
- Harmawati, R., I. M., & Sedionoto, B. (2026). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RS PKTP Sangatta. *Jurnal Imu Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 58–68.
- Jabbar, A. B. A., Holland, E. M., Tauseef, A., Noor, A., Zafar, M., Mirza, M., Klaus, T., Frederickson, T., & Mirza, M. (2025). *Patient satisfaction : A feature of quality metrics within the inpatient healthcare system – A narrative review*. 2099–2105.
- Kemendes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. 1054, 1–93.
- Kosvianti, I. S. E. O. H. F. E. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu. 34–39.
- Liliweri, A. M., Adu, A., Littik, S. K. A., Mado, F. G., & Roga, A. U. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD S.K. Lerik Kota Kupang, Indonesia.
- Malik, M. F., Rasma, S., Handriani, A., Misdayanti, A., W., & Azim, L. O. L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024.
- Narayanan, D. N., Awang, S., Agins, B., Rahmi, I., Ujang, M., Zulkifli, N. W., Hamidi, N., Sheeda, S., & Shukri, A. (2024). *Giving meaning to quality of healthcare in Malaysia*. 36(3), 1–8.
- Nggule, Z., Antu, M. I. A., & Rahman, M. A. (2025). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud D.R M.M Dunda Limboto.
- Nurjaman, W., & Sata, R. R. (2024). Efektifitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Di Nata Soreang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(4), 2710–2720.

- Praptiwi, R. D., Supriyatna, R., & Yeni, R. (2024). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Tjakra Tahun 2024. 9–20.
- Pratama, R., Aisyah, S. A., Putra, A. M., Sirodj, R. A., & Afgan, M. W. (2023). Correlational Research. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1754–1759.
- Rochyani, D. (2024). Hubungan Antara Pelaksanaan Keamanan Pasien Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Dewasa. *Jurnal Kesehatan Global Indonesia*, 6(2017), 733–740.
- Saharman, S., Sunarno, R. D., & Sunaryanti, S. S. H. (2023). Peningkatan Pelayanan Patient Centered Care Melalui Penerapan Evidence Based Nursing: Systematic Review. *Journal of Health Research*, 6(2), 71–82.
- Sari, J. P. (2025). Efektivitas pelayanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat kasimbar kecamatan kasimbar kabupaten parigi moutong.
- Siregar, N. T., Pristiyo, & Arjuna, S. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Memutuskan Menggunakan Jasa Klinik Eva Wound Care Rantauprapat. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2019).
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif : Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.
- Syahidin, R. (2024). *Implications For Patient Satisfaction Patient Satisfaction Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pasien*. 5(2), 8033–8041.
- Tarlianty, Z. S., Pertiwiati, E., & Chrisnawati. (2025). Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsd Idaman Kota Banjarbaru. *Journal of Nursing Invention*, 6(1), 34–45.
- Ulina, S., Purba, B., Harefa, K., & Sitepu, R. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea (SC) Pengguna JKN-PBI. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 6, 509–514.
- Wahyuni, S., Nurlaila, & Daulay, A. N. (2025). *Effect of patient-centered care implementation and quality of service on patient satisfaction*. 7(1), 23–34.
- Waty, D. S., Saputri, M. E., & Helen, M. (2025). *The Relationship Between Service Quality and Patient General of Regional Development, Ministry of Home*. 2(1), 10–15.
- WHO. (2018). *Handbook For National Quality Policy And Strategy*.
- Widyastuti, R. D., Arso, S. P., & Suryoputro, A. (2025). Keselamatan pasien sebagai pilar penting dalam mencegah kesalahan medis : Tinjauan sistematik. 19(2), 277–285.
- Yassir, & Haris, A. (2025). Akankah Kualitas Dan Keradilan Pelayanan Dapat Menciptakan Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi*, XXVII(02), 225–241.