
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TENAYAN RAYA PEKANBARU TAHUN 2024

Yulnefia*, Indah Dwi Lestari

Program Studi, Fakultas Kedokteran, Universitas Abdurrah
Jl.Riau Ujung No 73 Pekanbaru – Riau – Indonesia
E-mail : yulnefia@univrab.ac.id
*corresponding author

Kata Kunci:

Empati, Kualitas pelayanan,
Kepuasan pasien,

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan kesehatan yang peduli pada kebutuhan dan harapan menjadi persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan. Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya, yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survei kepuasan yang kurang melibatkan pasien. Berdasarkan hasil survei awal, Puskesmas Tenayan Raya mendapatkan Akreditasi Paripurna yang telah berhasil meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien. Studi ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru pada Tahun 2024. Jenis penelitian ini merupakan analitik observasional dengan menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru. Responden merupakan pasien pada Poli Umum, Poli Kebidanan, Poli Gigi dan Mulut di pada bulan Februari 2024 sebanyak 290 responden. Hasil studi menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai *p-value* 0,000 dengan arah korelasi hubungan positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

Keywords:

Empathy, Patient
satisfaction, Service
quality,

ABSTRACT

Quality health services, namely health services that care about the needs and expectations, are requirements that must be met in order to provide satisfaction to service users. Problems with the quality of health services in Indonesia include a lack of evaluation of health services and satisfaction surveys that do not involve patients. Based on the results of the initial survey, the Tenayan Raya Community Health Center received Plenary Accreditation which has succeeded in improving and maintaining the quality of health services for patients. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Tenayan Raya Pekanbaru Community Health Center in 2024. This type of research is observational analytics using a cross-sectional research design. The sampling technique in this research is accidental sampling technique. This research was conducted at the Tenayan Raya Pekanbaru Community Health Center. Respondents were 290 patients at the General Poly, Obstetrics, Dental and Oral Polyclinics in February 2024. The results of the study show that there is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Tenayan Raya Pekanbaru Community Health Center in 2024 with a p-value of 0.000 with a positive correlation direction. Therefore, it can be concluded that service quality has a relationship with patient satisfaction at the Tenayan Raya Pekanbaru Community Health Center in 2024.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan [1]. Kepuasan pasien menjadi alat ukur utama dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan pendapat [2] yang mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Dengan memahami tingkat kepuasan pasien, manajemen Puskesmas dapat mempelajari dan melakukan peningkatan mutu pelayanan [3]. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli pada kebutuhan dan harapan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan [4]. Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan dengan harapan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik salah satunya pelayanan publik terkait kesehatan [5]. Pelayanan publik juga membutuhkan manajemen dalam pelaksanaan aktivitas kerjanya untuk memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat [6]. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada Masyarakat adalah dengan membangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan Masyarakat di setiap kecamatan, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut [7]. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat

kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya [8].

METODE

Jenis penelitian yang dipilih berupa Analitik Observasional melalui desain penelitian *cross-sectional*. Desain *cross-sectional* yaitu tipe pengumpulan informasi untuk variabel risiko ataupun sebab (variabel independen) atau variabel akibat (variabel dependen) dilakukan beriringan atau secara bersamaan [9]. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara meminta izin kepada responden yang sudah mendapatkan pelayanan di Poli Umum, Poli Kebidanan, Poli Gigi dan Mulut. Responden yang sudah bersedia menjadi responden penelitian kemudian diberikan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selama proses pengambilan data didapatkan 350 responden. Peneliti beserta tim melakukan pemeriksaan data terhadap kuesioner yang telah diisi sehingga didapatkan 30 responden yang tidak memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sehingga dikeluarkan dari penelitian karena responden tidak bisa membaca dan menulis. Setelah itu, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden untuk mengetahui sejauh mana ketepatan kuesioner dalam mengukur suatu data dan melakukan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Sehingga total sampel pada penelitian ini berjumlah 290 responden.

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan setiap variabel dari hasil penelitian, baik variabel dependent maupun variabel independent untuk melihat gambaran karakteristik responden. Hasil dari setiap variabel ditampilkan dalam Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dari 290 responden yang terbanyak adalah dewasa awal antara 26-35, yaitu 106 responden (36,6%) sedangkan yang paling sedikit adalah remaja akhir antara 17-25, yaitu 79

responden (27,2%).

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan Usia di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-25	79	27,2
2	26-35	106	36,6
3	36-45	105	36,2
	Total	290	100,0

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki – laki	82	28,3
2.	Perempuan	208	71,7
	Total	290	100,0

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dari 290 responden yang terbanyak adalah perempuan, yaitu 208 responden (71,7%), sedangkan yang paling sedikit adalah laki-laki, yaitu 82 responden (28,3%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan Pendidikan di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	22	7,6
2.	SMP	53	18,3
3.	SMA/SMK	130	44,8
4.	Perguruan Tinggi	85	29,3
	Total	290	100,0

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan dari 290 responden yang terbanyak adalah SMA, yaitu 130 responden (44,8%), sedangkan yang paling sedikit adalah SD, yaitu 22 responden (7,6%).

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan di Poli Umum, Poli Kebidanan, dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pelajar	69	23,8
2.	Petani	2	0,7
3.	IRT	127	43,8
4.	Wiraswasta/ wirausaha	59	20,3
5.	Buruh	31	10,7
6.	BUMN	2	0,7
	Total	290	100,0

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dari 290 responden yang terbanyak adalah IRT atau ibu rumah tangga, yaitu 127 responden (43,8%), sedangkan yang paling sedikit adalah petani dan BUMN, yaitu 2 responden (0,7%).

Tabel 5. Distribusi Kepuasan pasien di Poli umum, poli KEBIDANAN dan Poli gigi dan mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	26	9,0
2.	Cukup	61	21,0
3.	Puas	203	70,0
	Total	290	100,0

Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu puas berjumlah 203 responden (70,0%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu kurang berjumlah 26 responden (9,0%).

Tabel 6. Distribusi Kehandalan di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	39	13,4

2.	Cukup	46	15,9
3.	Baik	205	70,7
	Total	290	100,0

Tabel 6 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kehandalan dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu bentuk kehandalan baik berjumlah 205 responden (70,7%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu kehandalan yang kurang berjumlah 39 responden (13,4%).

Tabel 7. Distribusi Daya Tanggap di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Daya tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	38	13,1
2.	Cukup	42	14,5
3.	Baik	210	72,4
	Total	290	100,0

Tabel 7 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan daya tanggap dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu bentuk daya tanggap baik berjumlah 210 responden (72,4%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu bentuk daya tanggap yang kurang berjumlah 38 responden (13,1%).

Tabel 8. Distribusi Jaminan di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	35	12,1
2.	Cukup	51	17,6
3.	Baik	204	70,3
	Total	290	100,0

Tabel 8 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jaminan dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu bentuk jaminan baik berjumlah 204 responden (70,3%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu bentuk jaminan yang kurang

berjumlah 35 responden (12,1%).

Tabel 9. Distribusi Empati di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Empati	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	26	9,0
2.	Cukup	62	21,4
3.	Baik	202	69,7
	Total	290	100,0

Tabel 9 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan empati dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu bentuk empati baik berjumlah 202 responden (69,7%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu bentuk jaminan yang kurang berjumlah 26 responden (9,0%).

Tabel 10. Distribusi Berwujud di Poli Umum, Poli Kebidanan dan Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024.

No.	Berwujud	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang	38	13,1
2.	Cukup	77	26,6
3.	Baik	175	60,3
	Total	290	100,0

Tabel 10 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan berwujud dari 290 responden didapatkan jumlah responden yang paling banyak yaitu bentuk berwujud baik baik berjumlah 175 responden (60,3%) dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu bentuk jaminan yang kurang berjumlah 38 responden (13,1%).

Analisis Bivariat

Tabel 11. Tabulasi Silang Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Puas	
Kurang	12 (4,1%)	25 (8,6%)	2 (0,7%)	39 (13,4%)
Cukup	14 (4,9%)	21 (7,2%)	11 (3,8%)	46 (15,9%)
Baik	0 (0,0%)	15 (5,2%)	190 (65,5%)	205 (70,7%)
Total	26 (9,0%)	61 (21,0%)	203 (70,0%)	290 (100%)

Tabel 11 didapatkan hasil tabulasi silang antara kehandalan dan kepuasan pasien yaitu dari 39 responden yang merasa kehandalan layanan kurang, 12 responden (4,1%) di antaranya merasa kurang puas, 25 responden (8,6%) merasa kurang cukup dan hanya 2 responden (0,7%) merasa kurang puas. Selain itu dari 46 responden yang merasa kehandalan pelayanan cukup, 14 responden (4,9%) di antaranya merasa cukup kurang, 21 responden (7,2%) merasa cukup dan 11 responden (3,8%) merasa cukup puas. Sedangkan data terbanyak dari 205 responden yang merasa kehandalan pelayanan baik, 15 responden (5,2%) di antaranya merasa cukup puas dan 190 responden (65,5%) merasa puas.

Tabel 12. Tabulasi Silang Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Puas	
Kurang	15 (5,2%)	23 (7,9%)	0 (0,0%)	38 (13,1%)
Cukup	11 (3,8%)	23 (7,9%)	8 (2,8%)	42 (14,5%)
Baik	0 (0,0%)	15 (5,2%)	195 (67,2%)	210 (72,4%)
Total	26 (9,0%)	61 (21,0%)	203 (70,0%)	290 (100%)

Tabel 12 didapatkan hasil tabulasi silang antara daya tanggap dan kepuasan pasien yaitu dari 38 responden yang merasa daya tanggap layanan kurang, 15 responden (5,2%) di antaranya merasa

kurang dan 23 responden (7,9%) merasa kurang cukup. Tidak ada yang merasa kurang puas. Dari 42 responden yang merasa daya tanggap pelayanan cukup, 11 responden (3,8%) di antaranya merasa cukup kurang, 23 responden (7,9%) merasa cukup dan 8 responden (2,8%) merasa cukup puas. Dan dari 210 responden yang merasa daya tanggap pelayanan baik, 15 responden (5,2%) di antaranya merasa cukup puas dan 195 responden (67,2%) merasa puas.

Tabel 13. Tabulasi Silang Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Puas	
Kurang	13 (4,5%)	21 (7,2%)	1 (0,3%)	35 (12,1%)
Cukup	13 (4,5%)	26 (9,0%)	12 (4,1%)	51 (17,6%)
Baik	0 (0,0%)	14 (4,8%)	190 (65,5%)	204 (70,3%)
Total	26 (9,0%)	61 (21,0%)	203 (70,0%)	290 (100%)

Tabel 13 didapatkan hasil tabulasi silang antara jaminan dan kepuasan pasien yaitu dari 35 responden yang merasa jaminan pelayanan kurang, 13 responden (4,5%) di antaranya merasa kurang, 21 responden (7,2%) merasa kurang cukup dan hanya 1 responden (0,3%) merasa kurang puas. Dari 51 responden yang merasa jaminan pelayanan cukup, 13 responden (4,5%) di antaranya merasa cukup kurang, 16 responden (9,0%) merasa cukup dan 12 responden (4,1%) merasa cukup puas. Sedangkan dari 204 responden yang merasa jaminan pelayanan baik, 14 responden (4,8%) di antaranya merasa cukup puas dan 203 responden (65,5%) merasa puas.

Tabel 14. Tabulasi Silang Empati Dengan Kepuasan Pasien

Empati	Kepuasan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Puas	
Kurang	13 (4,5%)	13 (4,5%)	0 (0,0%)	26 (9,0%)
Cukup	13 (4,5%)	34 (11,7%)	15 (5,2%)	62 (21,4%)
Baik	0 (0,0%)	14 (4,8%)	188 (64,8%)	202 (69,7%)
Total	26 (9,0%)	61 (21,0%)	203 (70,0%)	290 (100%)

Tabel 14 didapatkan hasil tabulasi silang antara empati dan kepuasan pasien yaitu dari 26 responden yang merasa empati pelayanan kurang, 13 responden (4,5%) di antaranya merasa kurang dan 13 responden (4,5%) merasa kurang cukup. Dari 62 responden yang merasa empati pelayanan cukup, 13 responden (4,5%) di antaranya merasa cukup kurang, 34 responden (11,7%) merasa cukup dan 15 responden (5,2%) merasa cukup puas. Sedangkan dari 202 responden yang merasa empati pelayanan baik, 14 responden (4,8%) di antaranya merasa cukup puas dan 188 responden (64,8%) merasa puas.

Tabel 15. Tabulasi Silang Berwujud Dengan Kepuasan Pasien

Berwujud	Kepuasan Pasien			Total
	Kurang	Cukup	Puas	
Kurang	19 (6,6%)	19 (6,6%)	0 (0,0%)	38 (13,1%)
Cukup	7 (2,4%)	42 (14,5%)	28 (9,7%)	77 (26,6%)
Baik	0 (0,0%)	0 (0,0%)	175 (60,3%)	175 (60,3%)
Total	26 (9,0%)	61 (21,0%)	203 (70,0%)	290 (100%)

Tabel 15 didapatkan hasil tabulasi silang antara berwujud dan kepuasan pasien yaitu dari 38 responden yang merasa pelayanan berwujud kurang, 19 responden (6,6%) di antaranya merasa kurang dan 19 responden (6,6%) merasa kurang cukup. Tidak ada yang merasa

kurang puas. Dari 77 responden yang merasa pelayanan berwujud cukup, 7 responden (2,4%) di antaranya merasa cukup kurang, 42 responden (14,5%) merasa cukup dan 28 responden (9,7%) merasa cukup puas. Sedangkan dari 175 responden yang merasa pelayanan berwujud baik, 175 responden (60,3%) di antaranya merasa puas

Tabel 16. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

No.	Dimensi kualitas pelayanan	p-value	r
1.	Kehandalan	0,000	0,789
2.	Daya tanggap	0,000	0,829
3.	Jaminan	0,000	0,798
4.	Empati	0,000	0,790
5.	Berwujud	0,000	0,842

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, dapat disimpulkan bahwa pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dalam penelitian ini terdapat hubungan $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$.

Tabel 17. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Spearman's Rho		Kehandalan	Kepuasan pasien
Kehandalan	Correlation Coefficient	1.000	.786
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	290	290
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.786	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	290	290

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, didapatkan nilai p-value adalah sebesar $p\text{-value} 0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak, yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai $r = +0,786$, berada pada interval 0,600-

0,799 masuk kategori hubungan yang kuat.

Tabel 18. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

<i>Spearman's Rho</i>		Daya tanggap	Kepuasan pasien
Daya tanggap	Correlation Coefficient	1.000	.829
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	290	290
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.829	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	290	290

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, didapatkan nilai p-value adalah sebesar p-value $0,000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak, yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai $r : +0,829$, berada pada interval 0,800-1,00 masuk kategori hubungan yang sangat kuat.

Tabel 19. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

<i>Spearman's Rho</i>		Jaminan	Kepuasan pasien
jaminan	Correlation Coefficient	1.000	.798
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	290	290
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.798	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	290	290

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, didapatkan nilai p-value adalah sebesar p-value $0,000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak, yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai $r : +0,798$, berada pada interval 0,600-0,799 masuk kategori hubungan yang kuat.

Tabel 20. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

<i>Spearman's Rho</i>		Empati	Kepuasan pasien
Empati	Correlation Coefficient	1.000	.790
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	290	290
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.90	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	290	290

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, didapatkan nilai p-value adalah sebesar p-value $0,000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak, yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai $r : +0,790$, berada pada interval 0,600-0,799 masuk kategori hubungan yang kuat.

Tabel 21. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan Berwujud dengan Kepuasan Pasien

<i>Spearman's Rho</i>		Berwujud	Kepuasan pasien
Berwujud	Correlation Coefficient	1.000	.842
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	290	290
Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.842	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	290	290

Berdasarkan hasil uji statistik Spearman Rank, didapatkan nilai p-value adalah sebesar p-value $0,000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak, yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara berwujud dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 dengan nilai $r : +0,842$, berada pada interval 0,800-1,00 masuk kategori hubungan yang sangat kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2024 (p -value = 0.000) ke arah yang positif antara seluruh variabel artinya makin tinggi nilai pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru.
2. Distribusi frekuensi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan responden di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru tahun 2024 yaitu usia terbanyak dewasa awal antara 26-35 tahun yaitu 106 responden (36,6%), jenis kelamin terbanyak perempuan yaitu 208 responden (71,7%), pendidikan terbanyak SMA/SMK yaitu 130 responden (44,8%), pekerjaan terbanyak yaitu ibu rumah tangga yaitu 43,8%).
3. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru tahun 2024 yaitu didapatkan kepuasan pasien puas 203 responden (70,0%), kepuasan pasien cukup 61 responden (21,0%), kepuasan pasien kurang 26 responden (9,0%).
4. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru tahun 2024 yaitu didapatkan dimensi kehandalan baik 205 responden (70,7%),

kehandalan cukup 46 responden (15,9%), kehandalan kurang 39 responden (13,4), dimensi daya tanggap baik 210 responden (72,4%), daya tanggap cukup 42 responden (14,5%), daya tanggap daya tanggap kurang 38 responden (13,1%), dimensi jaminan baik 204 responden (70,3%), daya tanggap cukup 51 responden (17,6%), daya tanggap kurang 35 responden (12,1%), dimensi empati baik 202 responden (69,7%), empati cukup 62 responden (21,4%), empati kurang 26 responden (9,0%), dimensi berwujud baik 175 responden (60,3%), berwujud cukup 77 responden (26,6%), dan berwujud kurang 38 responden (13,1%).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- [2] Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- [3] Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v1i1.627>
- [4] Astiena, A. K., Liputo, N. I., Evianti, S., & Sulistyawati, D. (2015). Pengukuran Kepuasan Pasien Berbasis Metode

- Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. *Majalah Kedokteran Andalas*, 37(3),167.
<https://doi.org/10.22338/mka.v37.i3.p167-173>.2014
- [5] Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57
- [6] Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- [7] Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.30024>
- [8] Dinkes, R. (2023). *Pemerintah Provinsi Riau Launching Universal Health Coverage*. <https://dinkes.riau.go.id/pemerintah-provinsi-riau-launching-universal-health-coverage-9527>
- [9] Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Intern Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.1818>
- [10] Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- [11] Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- [12] Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- [13] Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- [14] Handasah, R. (2022). Pengaruh Kematangan Emosi Terhadap Agresivitas Dimediasi Oleh Kontrol Diri Pada Siswa Sma Negeri Di Kota Malang. *Happiness, Journal of Psychology and Islamic Science*, 2(2), 121–133. <https://doi.org/10.30762/happiness.v2i2.345>
- [15] Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*,

- 14(1), 42.
<https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- [16] Hanifah, Seyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), 76–86.
- [17] Hardani, Andriani, N. H. A. G. C. B. H., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M. P. J. U., Utami, F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 1, Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [18] Harma, U., Abbas, A., & Aprillia. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Puskesmas oleh Dinas Kesehatan Kota Batam. *Jurnal Dialektika Publik*, 3(2), 2621–2218. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik>
- [19] Hasanah, N., Handayani, T., & Ulan, M. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Permata Hati Way Jepara Lampung. 2(1), 48–55.
- [20] Hasibuan, N., Dlis, F., Pelana, R., Sejarah, A., & Mengutip, B. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. 9(2), 84–90.
- [21] Indrasari, D. M. I. (2019). *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- [22] Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- [23] Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387–399. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- [24] Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i01.119>
- [25] Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.
- [26] Nurhayati, H., & Maharani, N. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kebonpedes Kabupaten Sukabumi. 114–120.
- [27] Pardede, F. P., & Tampubolon, A. M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Program KIP-Kuliah Terhadap Minat Mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara. November, 857–878. <https://doi.org/10.30868/ei.v12i04.7169>
- [28] Pratiwi, E. P. L., Umar, E., & Mulyanasari, F. (2024). Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan LOS dengan Persepsi Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Adjidarmo. *Jurnal Untirta*.
- [29] Putra, J. A. D., & Sjaaf, A. C. (2022). Comparison of the Health Service System and the Universal Health Insurance among Indonesia's Neighboring Countries. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 2(4), 502–508.

- <https://doi.org/10.35877/454ri.dae ngku1039>
- [30] Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- [31] Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- [32] Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. *Kesmas*, 1(1), 2019.
- [33] Rosyidi, M. ., Sudarta, I. ., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (A. Gp (ed.); 1st ed.). Gosyen Publishing.
- [34] Saputra, T., & Marlinda, P. (2016). Perolehan Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Pekanbaru , Propinsi Riau. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 5(2), 79–88.
- [35] Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 251–260.
- [36] Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- [37] Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan* (S. B. sartika M.Pd (ed.)). UMSIDA PRESS.
- [38] Suryaningsi, D., Dulahu, W. Y., & Maru, A. F. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol. *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)*, 2(2), 70–78. <https://doi.org/10.31965/jks.v2i2.1417>
- [39] Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.
- [40] Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>
- [41] Yudhin, A. N., & Widodo, E. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Sikap Keuangan, Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kepuasan Keuangan Ibu Rumah Tangga Yang Bekerja Di Kota Kediri. *Otonomi*, 23(2), 391–398.
- [42] Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.