

## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Awaluddin <sup>1)</sup>, Seprian Budi Darma <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>STIKes Tengku Maharatu Pekanbaru, Riau  
\*email : [awaluddinhasan@yahoo.com](mailto:awaluddinhasan@yahoo.com)

<sup>2)</sup>STIKes Tengku Maharatu Pekanbaru, Riau  
email: [seprianbudidharma@gmail.com](mailto:seprianbudidharma@gmail.com)

### ABSTRACK

*Quality service is one aspect of health services and is a key factor in achieving patient satisfaction. The existence of good service quality in an institution will create satisfaction for its patients. Patient trust in the quality of health services can judge the good services provided by government health facilities. The purpose of this study was to determine the relationship between the level of satisfaction and trust of patients with the quality of service at the Simpang Tiga Health Center in Pekanbaru City. This study uses the Cross Sectional method. The time of the study was 28 June-07 August 2023, with a population of 21,716 and the sample was determined by the Accidental Sampling method of 96 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire. Analysis was performed by univariate analysis and bivariate analysis using the chi square test. The results of the correlation test for the relationship between the level of satisfaction and the quality of health services obtained a p value of  $0.000 < 0.005$ , so  $H_{a1}$  was accepted, while the results of the correlation test for the relationship between trust and quality of health services obtained a p value of  $0.000 < 0.005$ , so  $H_{a2}$  was accepted. So it can be concluded that there is a relationship between the level of satisfaction and trust of patients for the quality of health services at the Simpang Tiga Health Center, Pekanbaru City. It is hoped that this can be used as input for the Health Center to improve the quality of services provided to the community, especially health insurance services.*

*Keywords : Satisfaction, Trust, Quality of health services*

### ABSTRAK

*Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan dan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya. Kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat menilai baiknya pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode Cross Sectional. Waktu penelitian pada bulan 28 Juni-07 Agustus 2023, dengan populasi sebanyak 21.716 dan sampel ditentukan dengan metode Accidental Sampling sebanyak 96 responden yang ada di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Analisis dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji chi square. Hasil uji korelasi hubungan tingkat kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan didapatkan p value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_{a1}$  diterima, sedangkan hasil uji korelasi hubungan kepercayaan dengan mutu pelayanan kesehatan didapatkan p value  $0,000 < 0,005$  maka  $H_{a2}$  diterima. Maka dapat disimpulkan adanya hubungan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Diharapkan dapat dijadikan masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama pelayanan jaminan kesehatan.*

*Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Mutu pelayanan kesehatan*

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak berfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat dimana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan (Sapitri & Sari, 2021). Kesehatan merupakan suatu aspek utama yang sedang diperhatikan pemerintah Indonesia dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan kesehatan adalah salah satu hak masyarakat. Tetapi diketahui bahwa terlalu banyak permasalahan pada bidang ini (Pipi et al., 2023).

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan dan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan setiap masyarakat, maka pemerintah berupaya mengembangkan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia (Trisna Awalinda, 2019).

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2019) menyatakan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap di kelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan. Pemerintah Republik Indonesia telah menyadari bahwa kesehatan merupakan aset utama dalam upaya mengembangkan bangsa. Pemerintah

terus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan bangsa, salah satunya adalah program pelayanan kesehatan yang mengalami perubahan dalam sistem pembiayaan kesehatan, seperti tercantum dalam UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (SJKN) yang mengamanatkan jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia.

Database dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa sejak 1 Januari 2017 hingga Maret 2019 peserta BPJS sudah mencapai 71,2% dari total keseluruhan penduduk Indonesia. Peserta BPJS mengalami peningkatan setiap bulannya, sekitar 77% dari total seluruh penduduk Indonesia telah terdaftar sebagai peserta BPJS (Pipi et al., 2023). Adapun jumlah kepesertaan JKN-KIS di provinsi Riau hingga tahun 2021 mencapai 4,8 juta jiwa atau 74,94% dari total penduduk Riau 6,4 juta jiwa. (Profil Kesehatan Provinsi Riau, 2021).

Kota Pekanbaru adalah ibukota Provinsi Riau dengan luas wilayah 632,26 km<sup>2</sup> dan secara administrasi terbagi atas 15 kecamatan dengan 83 kelurahan, dengan jumlah penduduk 1.1107.327 jiwa. Jumlah peserta BPJS di Kota Pekanbaru sebanyak 1.090.000 jiwa atau sekitar 86% dari total kependudukan di Kota Pekanbaru, ada sebanyak 14% penduduk Kota Pekanbaru belum terdaftar di BPJS (Profil Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, 2022).

Marpoyan Damai merupakan salah satu kecamatan di Kota Pekanbaru dengan luas wilayah 29,74 km<sup>2</sup> dengan jumlah kependudukan 130.672 jiwa. Kecamatan Marpoyan Damai mempunyai 2 fasilitas kesehatan, yaitu Puskesmas Garuda (non rawat inap) dan Puskesmas Simpang Tiga (rawat inap). Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru telah menjadi salah satu fasilitas kesehatan yang terletak di wilayah Marpoyan Damai pada tahun 2022, tercatat jumlah kepesertaan BPJS sebesar 21.716 jiwa di wilayah kerja Puskesmas Simpang

Tiga (Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS adalah badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia berdasarkan Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014. UU No. 24 Tahun 2011 mencakup BPJS dan dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden. BPJS memiliki kewenangan untuk mengumpulkan donasi, menyalurkan dana, memantau dan memverifikasi kepatuhan peserta dan pemberi kerja. Sistem jaminan kesehatan beroperasi secara rasional atas asas jaminan sosial dan asas keadilan, serta berupa sistem gotong royong di mana peserta sehat membantu peserta miskin dan sakit (Kemenkes RI, 2021).

Pusat kesehatan masyarakat (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 (Chintia Lahaji et al., 2020). Dalam pelayanan kesehatan puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memadai kepada masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang pertama yang lebih banyak dikunjungi oleh masyarakat sebelum ke rumah sakit. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya. Pasien melihat

layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit (Meidi et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan (Halawa, F. Y., dan Silaen, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan di rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan (Print et al., 2022).

Pada tahun 2020, angka kepuasan peserta dan fasilitas kesehatan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-Kartu Indonesia Sehat (KIS) naik dibanding tahun 2019. Untuk angka kepuasan peserta, tahun 2019 memperoleh angka 80,1 persen di tahun 2020 naik menjadi 81,5 persen. Kemudian untuk kepuasan fasilitas kesehatan meningkat dari angka 79,1 persen di tahun 2019 menjadi 81,3 persen di tahun 2020 (Rahma, 2020).

Kepercayaan sebagai variabel terpenting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Kepercayaan ialah yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen serta kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018). Kepercayaan adalah salah satu dimensi yang ada dalam modal sosial bersama norma dan jaringan sosial. Fungsi kepercayaan adalah membentuk ikatan dalam sebuah hubungan atau relasi dalam jaringan. Relasi antar individu membutuhkan kepercayaan supaya menghasilkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan memungkinkan pencapaian tujuan (Sediawan, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti telah melakukan tanya jawab singkat kepada 20

pasien di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Diperoleh informasi bahwa terdapat 11 pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan puskesmas simpang tiga dan 9 pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas tersebut seperti kenyamanan pasien pada saat menunggu antrian perawatan, dan minimnya informasi yang disampaikan petugas. Berdasarkan uraian tersebut maka dilakukan penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional untuk mencari hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan dengan metode Cross Sectional.

Populasi yang di teliti dalam penelitian ini adalah Populasi pada penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS yang terdaftar di Puskesmas Simpang tiga kota pekanbaru sebanyak 21.716. Pemilihan sampel dalam penelitiini menggunakan *Accidental Sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data idlakukan secara univariat dan bivariat, Uji statistik yang digunakan adalah *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menampilkan hasil penelitian yang dijabarkan menjadi gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidika dan status pasien, serta hasil penelitian tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru”.

**Tabel 1**  
**Distribusi Karakteristik Demografi ( N:96 )**

Karakteristik	Frekuensi	%
Usia		
<25 Tahun	12	12,5
26-34 Tahun	22	22,9
35-45 Tahun	35	36,5
>45 Tahun	27	28,1
Total	96	100
Jenis Kelamin		
Pria	40	41,7
Wanita	56	58,3
Total	96	100
Pendidikan		
SD	7	7,3
SMP	6	6,3
SMA	53	55,2
Sarjana	12	12,5
Lainnya	18	18,8
Total	96	100
Status Pasien		
BPJS Non PBI	68	70,8
BPJS PBI	28	29,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa pasien BPJS yang banyak berkunjung ke puskesmas adalah rentang usia 35-45 tahun sebanyak 35 orang (36,5%) dan mayoritas pasien yang berkunjung berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (58,3%). Mayoritas pendidikan responden adalah SMA sederajat sebanyak 53 orang (55,2%) dan banyak nya pasien yang berkunjung dengan status pasien BPJS Non PBI

sebanyak 68 orang (70,8%).

1) Tingkat Kepuasan

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan ( N:96 )**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Tinggi	67	69,8
Sedang	13	13,5
Rendah	16	16,7
Total	96	100

Hasil analisa dari tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 96 responden terdapat data sebanyak 69,8%, tingkat kepuasan tinggi, 13,5%, tingkat kepuasan sedang dan 16,7%, tingkat kepuasan rendah.

2) Kepercayaan

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan ( N:96 )**

Kategori Kepercayaan	Frekuensi	Presentase%
Tinggi	48	50
Sedang	39	40,6
Rendah	9	9,4
Total	96	100

Hasil analisa dari tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 96 responden terdapat data sebanyak 50% kepercayaan tinggi, 40,6% kepercayaan sedang dan 9,4% kepercayaan rendah.

3) Mutu Pelayanan Kesehatan

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan ( N:96 )**

Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Presentase%
Baik	58	60,4
Cukup	32	33,3
Kurang	6	6,3
Total	96	100

Hasil analisa dari tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 96 responden terdapat data sebanyak 60,4%, mutu pelayanan kesehatan baik, 33,3%, mutu pelayanan kesehatan cukup dan 6,3%, mutu pelayanan kesehatan kurang.

**Tabel 5**  
**Hasil analisa tingkat kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan ( N:96 )**

Tingkat Kepuasan	Mutu Pelayanan Kesehatan						Total	p-value
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	f	%		
Tinggi	49	51	15	15	3	3,1	67	0.000
Sedang	6	6	7	7,3	0	13,5	13	
Rendah	3	3,1	10	10	3	16,7	16	
Total	58	60,4	32	33	6	6,3	96	

Dari taHasil Analisa pada tabel 5 dapat disimpulkan dari 67 responden dengan tingkat kepuasan tinggi, 49 orang (51%) diantaranya menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik. Berdasarkan uji korelasi antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan kesehatan menggunakan uji person diperoleh koefisien korelasi (r) 0.411 (p = 0.00 < 0.05). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap

mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

**Tabel 6**  
**Hasil analisa kepercayaan dan mutu pelayanan kesehatan ( N:96 )**

Kepercayaan	Mutu Pelayanan Kesehatan						Total	p-value
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	f	%		
Tinggi	43	48,8	5	5,2	0	0	48	0.000
Sedang	11	11,5	25	26	3	3,1	39	
Rendah	4	4,3	2	2,1	6	3,1	9	
Total	58	60,4	32	33,3	6	6,3	96	

Dari tabel 6 dapat disimpulkan dari 48 responden dengan kepercayaan tinggi, 43 orang (44,8%) diantaranya menyatakan bahwa mutu pelayanan baik. Berdasarkan uji korelasi antara kepercayaan dengan mutu pelayanan kesehatan menggunakan uji person diperoleh koefisien korelasi (r) 0.544 ( p = 0.00 < 0.05). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima yang berarti ada hubungan antara kepercayaan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui umur pasien yang berkunjung ke puskesmas mayoritas berusia 35-45 tahun sebanyak 35 orang (36,5%). sedangkan yang paling sedikit umur <25 tahun sebanyak 12 pasien (12,5%) hal tersebut berdasarkan wawancara dengan responden usia yang lebih tua lebih senang berobat ke Puskesmas karena mudah dan aman.

Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan Fatriada (2019) bahwa

salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah umur. Usia yang lebih tua cenderung mencari aman dan mudahnya didalam mendapatkan suatu pelayanan. Demikian juga dengan tingkat kepuasan biasanya akan merasa puas dengan apa yang sudah didapat saat itu.

Menurut asumsi peneliti pasien yang sudah menginjak masa dewasa akhir maka pasien akan mencari pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kenyamanan dan aman, serta ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan status pasien yang paling banyak berkunjung untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru adalah BPJS Non PBI sebanyak 68 responden (70.8%). Pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi lebih baik dan sesuai harapan semenjak diberlakukan sistem kapitasi yang digunakan pada program JKN. Seluruh masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan kesehatan sehingga kebutuhan dasar kesehatannya dapat terpenuhi. Hasil penelitian ini bersesuaian dengan Putri (2016) menyatakan bahwa masyarakat yang menjadi peserta PBI dan Non PBI menjadi lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu.

Menurut asumsi peneliti program jaminan kesehatan nasional, yang diluncurkan oleh pemerintah dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan banyaknya masyarakat yang mampu maupun tidak mampu menggunakan program jaminan kesehatan nasional yaitu BPJS.

### 2. Data Univariat

### 1) Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 96 responden diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru yang sedang berkunjung untuk pemeriksaan kesehatan, mayoritas responden menilai tingkat kepuasan pada pelayanan tinggi yaitu 67 orang (69,8%).

Teori dari Efendi (2013) menyatakan bahwa sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut asumsi peneliti tingkat kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk. Maka dari itu pelayanan kesehatan yang bermutu dinilai dari pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, memenuhi tingkat kebutuhan dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan serta meningkatkan kinerja petugas. Semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka semakin puas pasien terhadap pelayanan kesehatan.

### 2) Kepercayaan

Hasil penelitian yang didapatkan dari 96 responden bahwa kepercayaan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru diketahui yaitu 48 orang (50%).

Menurut Parasuraman dan Sunyoto

(2015), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negative atau buruk.

Menurut asumsi peneliti kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara suatu jasa dan pelanggan, juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang. Sebagai institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah, salah satunya Puskesmas, mutu pelayanan menjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan mutu pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan mutu pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

### 3) Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian yang didapatkan dari 96 responden bahwa Mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru diketahui yaitu 58 orang (60,4%).

Hal ini didukung oleh teori Muninjaya (2011) bahwa mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah

ditetapkan.

Menurut asumsi peneliti mutu pelayanan kesehatan adalah karena melihat beberapa aspek yaitu kompetensi teknis yang dimiliki petugas yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dimana petugas langsung memberikan pelayanan saat pasien membutuhkan pertolongan, penampilan petugas yang rapi dan bersih sehingga pasien menjadi nyaman, keterampilan petugas saat memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas.

### 3. Data Bivariat

#### 1) Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden menilai tingkat kepuasan tinggi dan mutu pelayanan kesehatan baik 51% Berdasarkan uji korelasi antara pengetahuan dengan beban menggunakan uji person diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) 0.411 ( $p = 0.00 < 0.05$ ). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima yang berarti ada hubungan antara hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

#### 2) Hubungan Kepercayaan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden menilai kepercayaan tinggi dan mutu pelayanan kesehatan baik 44,8%,

Berdasarkan uji korelasi antara pengetahuan dengan beban menggunakan uji person diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) 0.544 ( $p = 0.00 < 0.05$ ). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima yang berarti ada hubungan antara hubungan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Simpang Tiga Kota Pekanbaru terhadap 96 orang responden, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan  $p$  value 0,000 dan adanya hubungan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan  $p$  value 0,000

### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M., Bernadeth, C., & Tulit, I. (2023). *Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah*. 4(1),
- Awaluddin, dkk. (2024). Pengaruh Penggunaan Bola Bobath Terhadap Skala Nyeri Pada Bayi Saat Imunisasi. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*. 7(2). 27-35
- Pipi, S. S. Y., Syukur, S. B., Pakaya, A. W., Studi, P., Keperawatan, I., Gorontalo, U. M., & Kesehatan, K. P. (2023). *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*. 3(1).
- Ratnasari, A. M., Hayati, R., Suryanto, D., Masyarakat, K., & Kalimantan, U. I. (2021). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS MARTAPURA 2 KABUPATEN BANJAR TAHUN 2021*.
- Cahyati, P., & Tasikmalaya, P. K. (2019). *Analysis of Satisfaction in Increasing Loyalty through Trust (Study on BPJS Participant Patients at UPT*



- Puskesmas Cimaragas Ciamis Regency).*
- Dedi, Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PENDAHULUAN* Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat . Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang d. 4, 11–21.
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN* 4, 11–21.
- Lukiyana, L., & Arsinta, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. *Business Management Journal*, 14(1)
- Pamekasan, K. (2020). *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan*. 6(1)
- Sakilah, N., Arifin, M. A., & Mallongi, A. (2019). *Differences in Service Quality before and After Accreditation at Pamboang Health Center Majene Regency*. 4(June), 163–167.
- Aji, M., Susanto, E., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan RS M di Kabupaten Pekalongan*. 8(April).
- Cahyati, P., & Tasikmalaya, P. K. (2019). *Analysis of Satisfaction in Increasing Loyalty through Trust (Study on BPJS Participant Patients at UPT Puskesmas Cimaragas Ciamis Regency).*
- Dedi, Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PENDAHULUAN* Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat . Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang d. 4, 11–21.
- Hardian, D., & Sapha, D. (2019). Analisis Dampak Alokasi Dana Kesehatan Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kota Sabang. *Agustus*, 4(3), 202–213.
- Lukiyana, L., & Arsinta, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. *Business Management Journal*, 14(1)
- Pamekasan, K. (2020). *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan*. 6(1)
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. 6(2), 116–126.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149.
- Yassir, A. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang*. 1–12.
- Carolin, B. T., Hisni, D., Nurholisah, S., Kesehatan, F. I., Jakarta, U. N., Keperawatan, P., Kesehatan, F. I., & Jakarta, U. N. (2023). *Faktor yang berkaitan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien*. 8(1).