

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



Oleh:

APNI MASNA YANTI PAKPAHAN

NIM: 21001003

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu
syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan**



Oleh:

APNI MASNA YANTI PAKPAHAN

NIM: 21001003

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS MELUR
Penyusun : APNI MASNAYANTI PAKPAHAN
Nim : 21001003

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

Pekanbaru, 14 Agustus 2025

Menyetujui

Pembimbing I



(Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR)
NIDN : 1001108806

Pembimbing II



(Bobi Handoko, SKM., M.kes)
NIDN : 1008039101

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN : 1002119401

LEMBAR PERSETUJUAN




Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU

PENYUSUN : APNI MASNA YANTI PAKPAHAN

NIM : 21001003

Pekanbaru, 16 Agustus 2025

1. Penguji I : Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM ()
NIDN. 1007059401
2. Penguji II : Ns. Muhammad Fidaus, S. Kep., MMR ()
NIDN. 1001108806
3. Penguji III : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN. 1008039101

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU

PENYUSUN : APNI MASNA YANTI PAKPAHAN

NIM : 21001003

Pekanbaru, 22 Agustus 2025

Penguji I : Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM
NIDN. 1007059401

()



Penguji II : Ns. Muhammad Fidaus, S. Kep., MMR
NIDN. 1001108806

()

Penguji III : Bobi Handoko, SKM., M.Kes
NIDN. 1008039101

()

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Apni Masnayanti Pakpahan

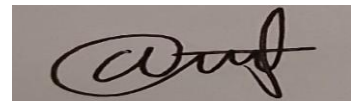
NIM : 21001003

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan
Pengunjung Di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



(Apni Masnayanti Pakpahan)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

Skripsi, Agustus 2025

APNI MASNAYANTI PAKPAHAN

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di
Puskesmas Melur Kota Pekanbaru**

xvi + 75 halaman, 6 tabel, 6 gambar, 16 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fluktuasi jumlah kunjungan serta adanya keluhan terkait lamanya proses rujukan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan administrasi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian menggunakan desain observasional dengan berdasarkan survey secara langsung pada analisis kuantitatif. populasi pada penelitian ini sebanyak 13.722 pengunjung. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih melalui teknik random sampling dari populasi pengunjung bagian administrasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan uji chi-square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas pada dimensi Reliability (83,3%) dan Empathy (83,3%), diikuti Responsiveness (80%), Assurance (63,4%), serta Tangibles (50%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($p < 0,05$).

Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang sudah di sebar beberapa kuisisioner yang lebih banyak dari hasil kuisisioner itu pengunjung merasa puas dari ke 6 pertanyaan yang merasa cukup puas itu hanya 1 ya itu empati . Disarankan agar Puskesmas Melur meningkatkan alur pelayanan administrasi melalui benner yang di pajangkan dengan jelas agar setiap pengunjung memperhatikan alur alur dari suatu pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pengunjung agar pelayanan lebih optimal dan pengunjung akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan suatu kepuasan kepada pengunjung yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Kepuasan Pengunjung, Puskesmas

Kepustakaan : 32 (2021-2025)

***HOSPITAL ADMINISTRATION S1 STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITAS AWAL BROS
THESIS, August 2025
APNI MASNA YANTI PAKPAHAN***

***The Effect Of Administrative Service Quality On Visitor Satisfaction At Puskesmas
Melur Pekanbaru City***

xvi + 75 pages, 6 tables, 6 figures, 16 appendices

ABSTRACT

The quality of administrative services is an important factor in improving visitor satisfaction. This study was motivated by fluctuations in the number of visits and complaints regarding the lengthy referral process at Puskesmas Melur Pekanbaru City. The purpose of this research is to analyze the influence of administrative service quality dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, on visitor satisfaction.

This research employed a quantitative method with an associative design. The sample consisted of 100 respondents selected through random sampling from the population of administrative service visitors. Data were collected using questionnaires, observations, and documentation, and analyzed with the chi-square test. The results showed that most respondents were satisfied with the Reliability (83.3%) and Empathy (83.3%) dimensions, followed by Responsiveness (80%), Assurance (63.4%), and Tangibles (50%). All dimensions of administrative service quality significantly influenced visitor satisfaction ($p < 0.05$).

The conclusion of this study is that good administrative service quality has a positive effect on visitor satisfaction. It is recommended that Puskesmas Melur improve physical facilities, accelerate the administrative service process, and expand information media to optimize service quality.

Keywords : Service Quality, Administration, Visitor Satisfaction, Community Health Center (Puskesmas)

References : 32 (2021-2025)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Apni Masnayanti Pakpahan
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 10 November 2002
Agama : Kristen
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1
Status : Mahasiswi
Nama Orang Tua
Ayah : Ambeng Prama Arta Pakpahan
Ibu : Ronida Hutabarat
Alamat : Jl. Harapan Jaya

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2007 s/d 2008 : TK DAYANG SURI PEKANBARU
Tahun 2008 s/d 2015 : SD NEGRI 47 PEKANBARU
Tahun 2015 s/d 2018 : SMPN 38 PEKANBARU
Tahun 2018 s/d 2021 : SMAN 11 PEKANBARU
Tahun 2021 s/d 2025 : PRODI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS AWAL BROS

Pekanbaru, 22 Agustus 2025

Yang menyatakan

(APNI MASNAHANTI PAKPAHAN)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran TUHAN Yang Maha Esa , dengan segala anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman penulis sehingga penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis harapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

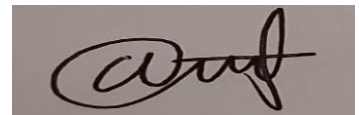
1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah dan kasih setia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Kedua Orang tua saya, Ambeng Prama Arta pakpahan dan Ronida Hutabarat yang tercinta. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu memberikan yang terbaik, tak kenal Lelah berkerja, mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai nantinya akan meraih gelar yang diinginkan oleh mamah dan bapak. Semoga bapak dan mama sehat, Panjang umur dan Bahagia selalu.

3. Ibu Dr.Yulianti Wulandari, SKM,MARS selaku Rektor Universitas Awal Bros.
4. Ibu Dr. Utari Christya Wardhani, S. Kep, Ns, M. Kep selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik.
5. Bapak Agus Salim, S. Kep., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
6. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.
7. Bapak Ns. Muhammad Firdaus S.Kep.,MMR selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan telah sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Bapak Bobi Handoko, SKM.,M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan telah sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Ibu Anastasya Shinta Yuliana, SKM.,MKM selaku penguji yang banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
10. Ibu drg. Wan Fajriatul Mammunah, Sp. KG selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan dan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
11. Bapak Teguh Widarto, AMR selaku koordinator Kepala Tata Usaha di Puskesmas Melur Kota Sukajadi beserta jajarannya yang telah membantu penulis dalam pengumpulan telaah dokumen.
12. Segenap Dosen dan Staff Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
13. Dan teman-teman seperjuangan khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.
14. Bou Pia, Bou Marta, sahabat dan saudara terbaik yang selalu mendengar keluh kesah dan menghibur penulis selama pengerjaan

15. Skripsi ini, terimakasih atas seluruh kebahagiaan dan dukungan yang tiada henti yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga selesainya pengerjaan Skripsi ini Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semua bantuannya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan penulis berharap sekiranya Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru ,22 Agustus 2025

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Apni Masna Yanti Pakpahan'.

Apni Masna yanti pakpahan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2 Rumusan Masalah.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3 Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4 Manfaat Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.1 Bagi Puskesmas Melur	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4.3 Bagi Peneliti	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1 Telaah Pustaka	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1 Definisi Puskesmas.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2 Tugas Dan Fungsi Puskesmas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.4 Kepuasan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.5 Administrasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2 Kerangka Teori	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3 Kerangka Konsep.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.4 Hipotesis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2 Tempat dan waktu penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.1 Tempat penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.2 Waktu penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3 Populasi dan sampel penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.1 Populasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.2 Sampel Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4 Teknik pengambilan sampel.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5 Jenis dan Cara pengumpulan data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.1 Observasi / Survey lapangan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.2 Dokumentasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.3 Kuisisioner.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

3.6	Definisi oprasional / Definisi istilah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.1	Uji Validitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.2	Uji Reabilitas	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.8	Pengelolaan dan Analisis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.8.1	Pengelolaan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.8.2	Analisis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR PUSTAKA		Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LAMPIRAN.....		46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 2 Distribusi Usia Responden	43
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien	44
Tabel 4. 4 Distribusi Hasil Analisis Korelasi Sederhana	46
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Tangibles	47
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Reability	49
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Responsiveness.....	50
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Assurance	52
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Emphaty	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	27
Gambar 2. 5 Peta Puskesmas Melur	41
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi Puskesmas Melur	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat permohonan izin studi pendahuluan di Puskesmas Melur Kota
Pekanbaru

Lampiran 2 Surat balasan izin studi pendahuluan di Puskesmas melur kota pekanbaru

Lampiran 3 Surat Izin Kaji Etik

Lampiran 4 Surat Balasan Izin Kaji Etik

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 8 Surat Riset Dinas Kesehatan

Lampiran 9 Informed Consent

Lampiran 10 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 11 Jadwal Penelitian

Lampiran 12 Hasil SPSS

Lampiran 13 Banner Alur Pelayanan Pendaftaran Atau Rawat Jalan

Lampiran 14 Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 15 Lembar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
FASKES	: Fasilitas kesehatan
UU	: Undang-Undang
RS	: Rumah Sakit
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
KES	: Kesehatan
ADM	: Administrasi
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
KKP	: Kepuasan-Kepuasan Pasien
SKM	: Survei kepuasan masyarakat
BPK	: Badan pemeriksa keuangan
TERRA	: Tangibles, empathy, reability, responsiveness, dan assurance.
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan seseorang yang dikatakan baik itu sehat secara aspek kehidupan, kesehatan yang berkualitas adalah hak dasar setiap warga negara dan pencapaian sistem pelayanan kesehatan nasional di rumah sakit. rumah sakit memegang peran penting sebagai penyedia layanan yang menyentuh langsung kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi pusat perhatian utama dalam meningkatkan hak kesehatan masyarakat secara luas (BPK, 2023).

Puskesmas merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang memiliki misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta berperan dalam pemeliharaan dan peningkatan kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien merupakan proses yang menyeluruh dan berkaitan erat dengan manajemen puskesmas secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen puskesmas perlu terus diperbarui dan disempurnakan agar mampu mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, efisien, merata, dan berkesinambungan. Seiring perkembangan zaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan menuntut puskesmas untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada pasien (Kemenkes, 2021).

Pemerintah menyelenggarakan layanan kesehatan mulai dari tingkat primer melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), tingkat sekunder melalui rumah sakit dengan layanan spesialis, hingga tingkat tersier melalui rumah sakit yang menyediakan layanan subspecialis. Sebagai fasilitas kesehatan primer dan garda terdepan pelayanan publik di tingkat Kabupaten/Kota, puskesmas memerlukan perhatian khusus, terutama terkait mutu pelayanannya. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatannya serta memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana yang menunjang pelayanan (Samsudin, 2021).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah sarana atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan kesehatan, termasuk kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang dapat dijalankan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, harapan utamanya adalah mampu menciptakan kepuasan bagi pasien, sebab kepuasan pasien itu sendiri merupakan hasil akhir (outcome) dari proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Apabila pasien merasa puas, maka mereka cenderung akan terus melakukan pengobatan secara berkelanjutan di rumah sakit atau puskesmas yang sama. Sebaliknya, apabila pasien merasa tidak puas, mereka berpotensi menyampaikan pengalaman buruk tersebut kepada orang lain.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu ketentuan yang mengatur

jenis dan mutu pelayanan dasar sebagai bagian dari urusan wajib pemerintah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota, dan yang secara minimal harus diterima oleh seluruh warga negara. Bentuk pelayanan ini meliputi, antara lain, pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu bersalin, bayi baru lahir, serta anak usia pendidikan dasar. Sesuai dengan peraturan pemerintah, SPM menjadi tolok ukur kuantitatif untuk menggambarkan target yang harus dicapai dalam suatu SPM tertentu, mencakup aspek masukan (input), proses, hasil, dan manfaat pelayanan. Dengan demikian, SPM kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib pemerintah dan harus diperoleh setiap warga negara secara minimal (Anzar, 2024).

Jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan Daerah Kabupaten/kota menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 terdiri atas:

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil
2. Pelayanan kesehatan bayi baru lahir
3. Pelayanan kesehatan ibu bersalin
4. Pelayanan kesehatan balita
5. Pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar
6. Pelayanan kesehatan pada usia produktif
7. Pelayanan kesehatan pada lanjut usia
8. Pelayanan kesehatan penderita hipertensi
9. Pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus

10. Pelayanan kesehatan pada orang dengan resiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai aspek, seperti persyaratan, alur dan prosedur kerja, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, spesifikasi layanan atau produk, kompetensi petugas, sikap petugas, serta penanganan terhadap keluhan, saran, dan masukan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan kesehatan menjadi langkah strategis untuk mendorong peningkatan mutu serta perbaikan layanan yang tersedia. Sebagai penyedia layanan publik di bidang kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat agar kepercayaan terhadap kualitas layanan kesehatan dapat terbangun. Efektivitas layanan menunjukkan sejauh mana pelayanan kesehatan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, seperti pemulihan, penyembuhan, atau pengendalian penyakit. Sementara itu, efisiensi menggambarkan kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya—termasuk tenaga kerja, peralatan, dan biaya—secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pemberian layanan yang efektif dan efisien, sesuai dengan standar profesi dan kebutuhan pasien, akan langsung berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan (Maria Lintang & Sri Endang, 2024).

Pelayanan kesehatan dalam aspek aksesibilitas menggambarkan sejauh mana layanan tersebut dapat dijangkau oleh kelompok sasaran, meliputi ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan, jarak tempuh, biaya, serta waktu tunggu. Dalam upaya mewujudkan Universal Health Coverage pada era jaminan kesehatan, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah tersedianya akses pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Setiap individu berhak mendapatkan akses yang setara terhadap layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai kebutuhan, dengan mutu yang baik dan biaya yang terjangkau. Mutu pelayanan yang optimal memerlukan dukungan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas. Kinerja di sini diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang diukur melalui evaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan mampu memenuhi tujuan serta standar yang telah ditetapkan (Ananda, Damayanti, & Maharja, 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan memegang peranan krusial dalam mendorong peningkatan tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Tujuan tersebut dapat dicapai melalui kerja sama antara pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga medis profesional, dan masyarakat untuk membangun sistem layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dibutuhkan peran optimal dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Untuk menilai tingkat kepuasan pasien, salah satu metode yang dapat digunakan adalah pengukuran dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman. Model ini mencakup lima aspek yang dikenal dengan istilah TERRA, yaitu Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance (Ananda et al., 2023).

Berdasarkan Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh K. I. Sari (2020), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu

Kota Tasikmalaya” Hasil penelitian di jelaskan bahwa Kualitas Pelayanan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya memperoleh nilai keandalan 342,85 dengan bukti langsung 70,43% dari nilai maksimum, sudah termasuk ke dalam kategori baik. artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien akan meningkat, terdapat nilai tertinggi pada dimensi jaminan (30,63%), sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi daya tanggap dan empati (6,54%). Untuk Petugas Puskesmas Urug sudah mampu melakukan sosialisasi dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh perhatian (Sari, 2020)

Dari hasil penelitian dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang” peneliti memiliki 51 responden dengan menggunakan kuisioner hasil penelitian dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien lanjut usia puas tinggi dengan nilai 92,2%. Dapat dikatakan ada nya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan hasil kualitas pelayanan yang baik. Pada penilaian pelayanan menggunakan lima dimensi, sebagai besar pasien lanjut usia menilai baik pada dimensi Keandalan dengan nilai 64,7%, Ketanggapan dengan nilai 47,1%, Jaminan sebesar 41,2%, dan Empati sebesar 68,6%. Namun pada variabel Bukti Fisik mayoritas pasien lanjut usia menilai kurang dengan nilai 52,9% (Bobi Handoko dkk, 2023).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 08.00 WIB, peneliti melakukan telaah dokumen pada bagian pelayanan pendaftaran dengan berkoordinasi bersama staf Puskesmas Melur. Dari hasil telaah tersebut diperoleh temuan bahwa jumlah pasien pada layanan administrasi di Puskesmas Melur

mengalami fluktuasi atau naik turun dari waktu ke waktu. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Melur pada Tahun 2021 terdapat jumlah kunjungan di Pelayanan Administrasi sejumlah 10.203 pasien. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah pasien pada Pelayanan Administrasi yang mencapai 12.131 pasien. Namun, pada tahun 2023 jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 11.254 pasien. Selanjutnya, pada tahun 2024 kembali terjadi kenaikan jumlah pasien pada Pelayanan Administrasi, yang berdasarkan diagram tercatat sebanyak 13.722 pasien. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, temuan ini diperkuat melalui wawancara nonformal dengan pihak terkait, yang mengungkapkan bahwa proses rujukan memerlukan waktu yang lama serta masih terdapat kekurangan informasi dari petugas terkait pengisian data. Hasil ini juga didukung oleh observasi peneliti yang menunjukkan bahwa meskipun tersedia petunjuk pengisian data, banner yang memuat informasi tersebut berukuran kecil dan dipasang di bagian atas ruang pendaftaran, sehingga menyulitkan pasien untuk membacanya. Kondisi ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1

Ruangan Pendaftaran Puskesmas Melur

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pada analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Melur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi yang bermanfaat bagi Puskesmas Melur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan kebijakan di masa mendatang.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bahkan menambah pengetahuan untuk mahasiswa dan menjadi referensi, bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan serta pembelajaran mengenai permasalahan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berlangsung pada 1–16 Agustus 2025 di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi. Fokus kajian difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Variabel yang digunakan mencakup variabel independen, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengunjung. Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik survei. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu pelayanan administrasi kesehatan serta tingkat kepuasan pengunjung di lokasi tersebut Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas pada dimensi *Reliability* (83,3%) dan *Empathy* (83,3%), diikuti *Responsiveness* (80%), *Assurance* (63,4%), serta *Tangibles* (50%). Seluruh dimensi kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (p

< 0,05). Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang sudah di sebar beberapa kuisisioner yang lebih banyak dari hasil kuisisioner itu pengunjung merasa puas dari ke 6 pertanyaan yang merasa cukup puas itu hanya 1 ya itu empati . Disarankan agar Puskesmas Melur meningkatkan alur pelayanan administrasi melalui benner yang di pajangkan dengan jelas agar setiap pengunjung memperhatikan alur alur dari suatu pelayanan yang diberikan puskesmas kepada pengunjung agar pelayanan lebih optimal dan pengunjung akan semakin merasa puas dan terus kembali untuk mendapatkan pelayanan dari waktu ke waktu, karena pelayanan yang baik mampu memberikan suatu kepuasan kepada pengunjung yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait

Keterangan	Apni masnayanti pakpahan (2025)	Bobo Handoko, Shelly Angella, Cindi Febriani Pramita (2022)	Wiwik Suryandartiwi, Agus Salim, Meidita, (2022)
Judul Penelitian	Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di puskesmas	Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lanjut usia di puskesmas.	Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan
Metode	Kuantitatif	Kuantitatif	Kuantitatif
Variabel	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty	Variabel kualitas pelayanan yaitu tangible, reability responsiveness, assurance and empaty
Tujuan	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan dan pasien yang berkunjung tentang kesulitan pasien lanjut usia	Untuk mengetahui seluruh pasien rawat jalan
Responden	Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	Pasien Lanjut Usia	Pasien Rawat Jalan

Tempat	Puskesmas Melur Kota Pekanbaru	Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad
---------------	-----------------------------------	---	---

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Definisi Puskesmas

Puskesmas yang ingin berkembang perlu mampu mempertahankan loyalitas pasien melalui pemberian pelayanan yang memuaskan. Pasien yang merasa tidak puas cenderung akan beralih ke puskesmas lain yang dinilai mampu memberikan layanan yang lebih baik. Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara komprehensif, terpadu, merata, dapat diterima, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.. Penyelenggaraan pelayanan ini dilakukan dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat serta memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna. Semua pelayanan tersebut diselenggarakan dengan biaya yang ditanggung oleh pemerintah maupun masyarakat, dengan tujuan mencapai derajat kesehatan optimal tanpa mengurangi mutu pelayanan kepada setiap individu (Kemenkes, 2021).

Puskesmas perlu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan adalah rendahnya kualitas pelayanan. Apabila mutu pelayanan kesehatan tidak mengalami peningkatan, maka besar kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap frekuensi kunjungan pasien ke puskesmas. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa kecewa pada pasien dan

membentuk persepsi negatif masyarakat terhadap citra puskesmas yang dianggap tidak mampu memberikan pelayanan berkualitas. Dengan demikian, mutu pelayanan merupakan faktor krusial bagi setiap fasilitas kesehatan, terutama puskesmas, dalam memberikan kepuasan kepada pasien (Asmi & Haris, 2020).

Puskesmas merupakan sarana pelayanan Kesehatan yang mempunyai peranan di Indonesia. Puskesmas juga diartikan sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat dan pelayanan kesehatan individu pada tingkat pertama, yang mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal dalam lingkup organisasi kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2021).

Puskesmas adalah unit organisasi fungsional yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan, pemberdayaan partisipasi masyarakat di sektor kesehatan, dan pusat pelayanan kesehatan primer yang melaksanakan dan mengoordinasikan layanan secara komprehensif, terpadu, dan berkelanjutan dalam suatu komunitas pada wilayah tertentu. Sebagai organisasi, puskesmas bertugas mengoordinasikan pelayanan kesehatan yang meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. Perannya diharapkan tidak hanya berfokus pada penanganan dan pengobatan penyakit, tetapi juga pada upaya promosi kesehatan, pencegahan penyakit, serta pemulihan kesehatan (Permenkes No. 2 Tahun 2023).

2.1.2 Tugas Dan Fungsi Puskesmas

Tugas utama puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan guna mewujudkan terciptanya kecamatan sehat di wilayah kerjanya.

- a. Puskesmas memiliki peran dalam mengajak masyarakat menerapkan perilaku hidup sehat, mempermudah akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, mewujudkan lingkungan yang sehat, serta meningkatkan derajat kesehatan optimal bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan.
- b. Puskesmas menjadi penggerak komunitas untuk menerapkan gaya hidup sehat melalui penyediaan jaminan kesehatan, fasilitas pelayanan, dan infrastruktur pendukung lainnya hingga tingkat desa atau kelurahan, serta memastikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan.
- c. Puskesmas menyediakan jaminan kesehatan melalui kerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada peserta program, sekaligus mendorong masyarakat di wilayah kerjanya agar terdaftar sebagai peserta program jaminan kesehatan.
- d. Puskesmas juga memiliki peran dalam membangun kesiapsiagaan masyarakat terhadap kejadian luar biasa (KLB) dan penyakit menular yang berpotensi menimbulkan wabah, dengan pendekatan yang komprehensif dan berkesinambungan.
- e. Puskesmas mengutamakan mutu pelayanan yang mengintegrasikan aspek

biologis, psikologis, sosial, dan budaya, dengan membina hubungan yang erat dan setara antara tenaga medis atau tenaga kesehatan dengan pasien/klien (Permenkes, 2024).

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi, atau bahkan melampaui, ekspektasi konsumen sehingga menciptakan kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen, maka besar kemungkinan konsumen akan merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut (Djafar dkk., 2023).

Menurut Pertiwi (2021), kualitas merupakan suatu ukuran atau standar penilaian yang digunakan konsumen untuk menilai seberapa baik pelayanan yang mereka terima jika dibandingkan dengan harapan yang telah mereka miliki sebelumnya. Secara umum, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan, sekaligus mencakup upaya pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut agar tetap konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, penilaian kualitas pelayanan tidak semata-mata didasarkan pada hasil akhir, melainkan juga pada kesesuaian proses serta pengalaman yang dialami pelanggan selama memperoleh layanan.

Selain itu, dalam mencapai kualitas pelayanan sistem memiliki metode atau karakteristik tertentu yang ditentukan oleh pimpinan yang meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang (Ananda et al.,

2023)

Menurut Muafatun et al., (2022) kualitas pelayanan memiliki beberapa aspek kemampuan sebagai berikut:

- a. Aspek sumber daya manusia, ialah keahlian sumber daya manusia dalam membagikan keahlian, pengetahuan serta perilaku, keahlian, pengetahuan serta perilaku bisa di tingkatkan lebih professional sehingga menghasilkan mutu pelayanan yang baik.
- b. Aspek sarana dan prasarana, pemakaian pemanfaatan sarana prasarana yang dicoba dengan tepat, cepat serta lengkap cocok dengan harapan masyarakat, ini dapat menciptakan mutu pelayanan yang baik.
- c. Aspek prosedural dalam pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dapat diwujudkan melalui perhatian dan penerapan ketepatan, kecepatan, serta kemudahan proses, sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan secara optimal dan berkesinambungan.
- d. Aspek jasa mencakup pemberian layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dengan mengedepankan kemudahan, ketepatan, dan kecepatan, sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima yang lebih unggul.

Menurut Tjiptono dalam Asti & Ayuningtyas (2020), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan upaya pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat krusial, tidak hanya dalam menarik minat konsumen, tetapi juga

dalam mempertahankan mereka dalam jangka waktu yang lama. Pelayanan yang konsisten dan sesuai harapan akan membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan loyalitas konsumen terhadap penyedia layanan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta tuntutan pengguna jasa layanan kesehatan. Jika kebutuhan tersebut terpenuhi, maka akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan sendiri merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan dalam memberikan kepuasan kepada setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut (Baan, 2020).

Pelayanan kesehatan yang bermutu memegang peran krusial dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pencapaian mutu pelayanan ini dapat diwujudkan melalui kerja sama yang harmonis antara pemerintah, institusi kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sehingga diperlukan kontribusi maksimal dari tenaga kesehatan untuk meningkatkan kinerjanya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, salah satu metode yang dapat digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh

Parasuraman. Pendekatan ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yang disingkat menjadi TERRA, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Berdasarkan Buku Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan, kelima dimensi tersebut menjadi indikator utama kualitas pelayanan, yang mencakup:

1. Dimensi Keandalan (*Reability*)

Keandalan dalam pelayanan medis merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan di puskesmas untuk memberikan layanan kesehatan secara tepat dan konsisten sesuai dengan standar yang tercantum dalam buku mutu, serta selaras dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dimensi ini meliputi kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan proses pelayanan kepada yang menerima pelayanan dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara konsistensi prosedur dengan setiap masyarakat yang dibutuhkan oleh pelayanan kesehatan puskesmas.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan sejauh mana petugas layanan mampu memahami dan merespons aspirasi serta kebutuhan masyarakat di lokasi tempat mereka memberikan pelayanan. Dimensi ini meliputi petugas kesehatan dalam merespon cepat permasalahan yang timbul dan kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan pasien, menjawab pertanyaan mereka.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kemampuan petugas kesehatan untuk membangun kepercayaan pasien dengan memberikan informasi yang jelas, jujur, dan meyakinkan. Ini juga termasuk memberikan jaminan mengenai keselamatan pasien selama perawatan medis

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati mengacu pada kemampuan petugas kesehatan untuk memahami dan merasakan perasaan pasien. Ini termasuk menunjukkan kepedulian, perhatian, dan rasa hormat kepada pasien, serta berupaya untuk menenangkan dan mendukung mereka.

5. Dimensi Bukti Iangsung (*Tangibles*)

Dimensi ini meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan medis, lingkungan, serta penampilan petugas kesehatan. Fasilitas yang bersih, rapi, dan modern dapat menciptakan kesan positif pada pasien (Djafar et al., 2023).

2.1.4 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan yang muncul dari hasil evaluasi antara apa yang dirasakan dengan harapannya, yang berhubungan dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan (Anfal, 2020).

1. Kepuasan Hidup

Mengacu pada perasaan subjektif seseorang bahwa kehidupannya berjalan dengan baik. Individu yang merasa puas terhadap hidupnya akan memberikan evaluasi positif terhadap setiap domain penting dalam kehidupannya.

2. Kepuasan Kebutuhan

Kepuasan terhadap kebutuhan muncul ketika kebutuhan tersebut terpenuhi.

Pemenuhan kebutuhan manusia adalah hal yang kompleks karena harus dilakukan melalui jasa dan barang yang berasal dari berbagai sumber.

Beberapa penjelasan mengenai sumber tersebut adalah sebagai berikut:

a) Sumber Pertama

Berhubungan dengan kegiatan produksi ekonomi dan distribusi melalui pasar, perawatan medis, transportasi, serta pendidikan atau sekolah.

b) Sumber Kedua

Berkaitan dengan pertukaran antarindividu yang meliputi pengasuhan identitas, kasih sayang, pengakuan sosial, dan perawatan yang diperoleh dari orang lain.

c) Sumber Ketiga

Berhubungan dengan lingkungan alam, seperti minyak, air, dan udara. Jika sumber ini tidak terpenuhi, kehidupan individu akan mengalami kekacauan total karena kebutuhan tersebut bersifat kolektif (Ananda et al., 2023).

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian utama bagi produsen maupun perusahaan. Dalam konteks ini, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, serta hal-hal yang bernilai bagi mereka dapat membuat konsumen tetap loyal (Sari, 2020).

4. Kepuasan pekerja

Kepuasan kerja dapat dirasakan melalui jenis pekerjaan atau aktivitas yang kita lakukan. Kepuasan kerja juga mewakili dari perbedaan antara pengalaman yang kita peroleh dari pekerjaan dengan harapannya. Semakin besar perbedaan antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi pula tingkat ketidakpuasan. Karakteristik kepuasan kerja mencakup kondisi kesehatan individu yang baik, tidak hanya secara fisik tetapi juga mencakup kesejahteraan emosional, moral, dan spiritual. Rasa nyaman dan puas yang dirasakan pasien saat berobat di rumah sakit dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap bertambahnya pendapatan rumah sakit. Kualitas rumah sakit yang baik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, meliputi layanan dokter, perawat, staf atau karyawan, fasilitas sarana dan prasarana, serta aspek keamanan lingkungan. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan (Asmi & Haris, 2020)

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Pasien yang puas akan menjadi aset penting karena kemungkinan besar tetap menggunakan jasa tersebut, sedangkan pasien yang tidak puas cenderung menceritakan pengalaman buruk mereka kepada orang lain dengan intensitas dua kali lebih tinggi (Fauzi &

Febriyani, 2019).

Kepuasan pasien diartikan sebagai respons pelanggan terhadap kesenjangan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan akan menumbuhkan loyalitas pasien atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat dengan “word of mouth” atau penyebaran informasi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, pelayanan yang memuaskan juga berpotensi menambah jumlah pelanggan baru (Manalu dan Sesaria dalam Yurensia & Putri, 2020).

Kepuasan pasien menurut Pohan K. I. Sari (2020) dapat diukur dengan indikator berikut ini:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dinilai dari sejauh mana pasien mengetahui ketersediaan layanan di saat dan tempat yang dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan, baik pada situasi biasa maupun darurat, serta pemahaman pasien tentang sistem, manfaat, dan ketersediaan layanan, menjadi indikator penting kepuasan ini.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan.

Aspek ini dinyatakan melalui sikap pasien terhadap kompetensi profesional dokter atau tenaga kesehatan lain yang terkait, hasil penyakit, dan perubahan yang dirasakan sebagai efek dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan

antar manusia.

Pengukuran kegiatan ini meliputi ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan tenaga kesehatan lain, tingkat kepercayaan terhadap dokter, pemahaman pasien terhadap kondisi atau diagnosis, serta sejauh mana pasien mampu memahami arahan dokter dan rencana pengobatan.

4. Kepuasan terhadap sistem layanan Kesehatan.

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat diukur melalui sikap pasien terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk antrian dan waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap peduli dan kesediaan menolong dari personel, mekanisme penanganan masalah dan keluhan, serta cakupan dan sifat manfaat layanan kesehatan yang diberikan.

Ketika pasien merasa nyaman dan puas selama menjalani pengobatan di rumah sakit, jumlah kunjungan cenderung meningkat, yang pada akhirnya berimplikasi pada bertambahnya pendapatan rumah sakit. Mutu sebuah rumah sakit sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya, seperti layanan dokter, perawat, tenaga staf atau karyawan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta keamanan lingkungan yang terjaga. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan

(Sari, 2020)

2.1.5 Administrasi

1. Pengertian Administrasi

Administrasi adalah rangkaian kegiatan untuk melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan, yang penyelenggaraannya harus dikelola dengan sebaik-baiknya mengingat keterbatasan kemampuan yang tersedia.

- a. Pemenuhan kebutuhan dan permintaan layanan kesehatan secara akurat dan tepat sasaran. Untuk mencapainya, dibutuhkan kemampuan dalam mengenali dan mengidentifikasi kebutuhan tersebut. Di sinilah peran penting administrasi kesehatan, karena melalui penerapannya dapat diketahui secara tepat berbagai kebutuhan dan tuntutan yang ada di masyarakat.
 - b. Penyediaan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang optimal. Administrasi kesehatan memungkinkan pengaturan pemanfaatan sumber daya, prosedur, dan kemampuan yang dimiliki secara efektif, sehingga kebutuhan dan tuntutan dapat ditentukan secara tepat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan dapat tersedia dan terselenggara dengan sebaik-baiknya (Maria Lintang & Sri Endang, 2024).
- ### **2. Tujuan dan kegiatan Administrasi**
- a. Mendukung kelancaran operasional pelayanan kesehatan
 - b. Menjamin pelaksanaan pelayanan kesehatan yang terstruktur, terorganisir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

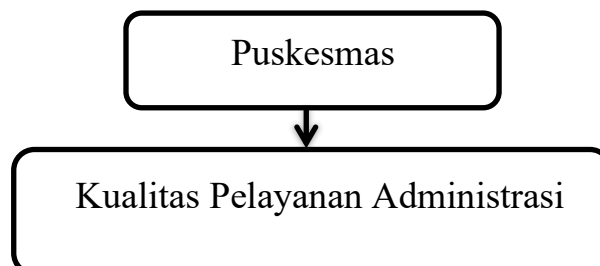
- c. Menjadi dasar pengambilan keputusan pimpinan puskesmas
- d. Menyediakan data yang akurat untuk keperluan monitoring dan evaluasi program
- e. Meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya (tenaga, waktu, anggaran, sarana)
- f. Mendukung pelaporan kepada dinas kesehatan dan instansi terkait
- g. Meningkatkan kualitas manajemen, baik dari segi administrasi maupun keuangan (Ananda et al., 2023)

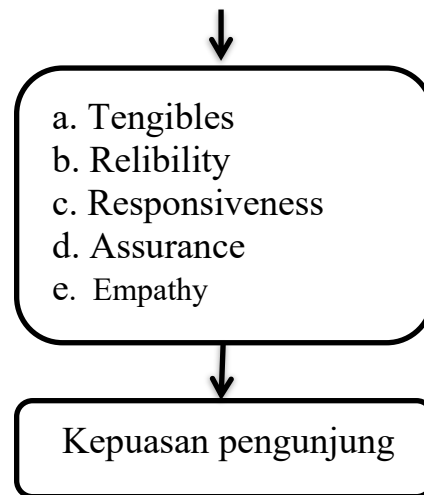
3. Ruang Lingkup Layanan Administrasi

- a. Memberikan informasi kepada pasien
- b. Mengelola formulir izin perawatan dan izin untuk memberikan informasi terkait perawatan
- c. Menyusun sensus harian serta laporan khusus lainnya
- d. Memelihara sistem identifikasi pasien
- e. Menjalin hubungan dengan pasien
- f. Melakukan evaluasi terhadap kemampuan keuangan pasien
- g. Menangani komunikasi dan telekomunikasi
- h. Melaksanakan uji diagnostik (Fauzi & Febriyani, 2019)

2.2 Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, kerangka teori yang mendasari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

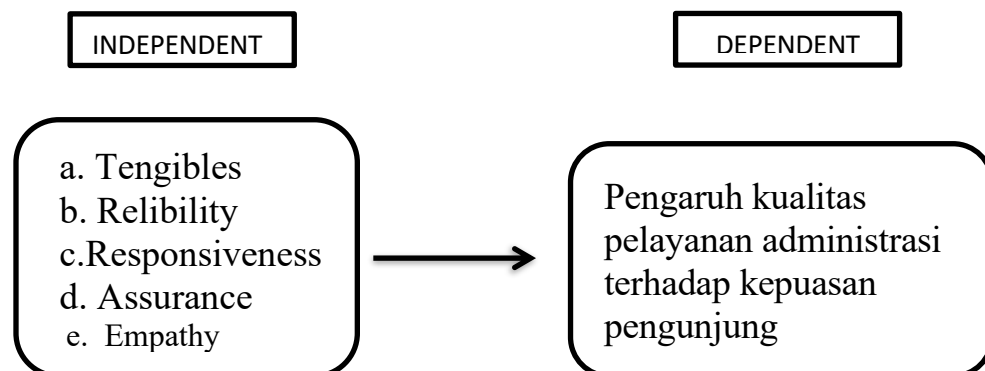




Gambar 2. 1 Kerangka Teori

2.3 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori tersebut, peneliti menetapkan semua variabel *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* sebagai variabel independen, sedangkan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur dijadikan sebagai variabel dependen, yang dapat diilustrasikan pada gambar berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban atau kesimpulan sementara terhadap rumusan

masalah, yang kebenarannya akan diuji melalui proses penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis biasanya dituangkan pada sub-sub bab di Bab 2 dan menyatakan adanya hubungan antara dua variabel (Tamaulina, Ummah, & Sya'fiatul, 2023).

Hipotesis utama dalam penelitian ini adalah dugaan mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi, yang meliputi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berdasarkan kerangka konsep yang telah dibuat, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1: (Hipotesis Alternatif)

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi.

- Ho: (Hipotesis Nol)

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pengunjung di Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Penelitian kuantitatif diterapkan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kesehatan serta tingkat kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan melibatkan prosedur-prosedur berupa angka sebagai alat untuk menganalisis fenomena yang memiliki karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia, yang disebut variabel. Variabel-variabel yang memiliki keterkaitan satu sama lain dapat diukur melalui metode statistika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan memanfaatkan desain analisis regresi linier berganda. Analisis ini dilakukan untuk menilai hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Data mengenai kepuasan pengunjung diperoleh melalui kuesioner.

3.2 Tempat dan waktu penelitian

3.2.1 Tempat penelitian

Tempat penelitian dilakukan adalah Puskesmas Melur yang beralamat di Jl. Melur No 130 Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru Tahun 2025.

3.2.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada periode 1- 16 Agustus 2025.

3.3 Populasi dan sampel penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2021), populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek dan subjek yang memiliki kualitas, kuantitas, serta karakteristik tertentu, yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis sehingga dapat diperoleh kesimpulan. Populasi mencakup seluruh elemen generasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang menjadi fokus penelitian, sehingga kesimpulan dapat ditarik darinya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti selama satu tahun terakhir, yaitu tahun 2024, tercatat bahwa jumlah pengunjung pada bagian pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Melur mencapai 13.722 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2021), sampling adalah proses pengambilan sampel dari populasi. Terdapat beberapa teknik dalam pengambilan sampel, salah satunya adalah probability sampling. Probability sampling adalah cara pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang setara untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini, jenis probability sampling yang diterapkan adalah random sampling, dengan sampel dipilih secara acak dari pengunjung Puskesmas Melur, Kecamatan Sukajadi.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin

$$n = N / (1 + N \times e^2)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = tingkat kesalahan yang ditolerasikan 10% atau 0,1

jabarkan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{13.722}{(1 + 13.722 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{13.722}{1 + 137,22} \\ &= \frac{13.722}{138,22} = 99,27 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penjabaran di atas, sampel dalam penelitian ini awalnya berjumlah 99,27 orang, yang kemudian dibulatkan sehingga jumlah responden yang digunakan dalam penelitian menjadi 100 sampel.

3.4 Teknik pengambilan sampel

Teknik pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penyusunan penelitian, karena data yang diperoleh akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Sumber data merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung di lapangan, baik dari objek manusia maupun dokumen yang tersedia di Puskesmas. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu pasien Puskesmas Melur. Kuesioner dipilih sebagai salah satu metode pengumpulan data karena dianggap efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan responden. Terdapat dua

kriteria yang digunakan dalam teknik pemilihan sampel, yaitu:

1. Kriteria inklusi
 - a. Pasien yang berobat di puskesmas melur kota pekanbaru
 - b. Pasien minimal berusia 18 tahun
 - c. Pasien bersedia menjadi responden
 - d. Dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa indonesia
2. Kriteria eksklusi.
 - a. Pasien tidak berobat di puskesmas melur kota pekanbaru
 - b. Usia dibawah umur 0-17 tahun
 - c. Tidak dapat menggunakan bahasa indonesia dengan baik dan benar
 - d. Tidak bersedia menjadi responden

3.5 Jenis dan Cara pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer dikumpulkan melalui metode kuesioner atau angket. Kuesioner ini berisi pertanyaan tertutup yang dibagikan kepada para responden, dengan tujuan agar mereka memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan yang telah disusun.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumentasi, referensi buku yang memuat teori, telaah dokumen, serta sumber-sumber lainnya yang berasal dari pihak

Puskesmas Melur Kecamatan Sukajadi.

Pada setiap kuesioner, setiap jawaban diberi nilai untuk memudahkan analisis data dari responden, dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala 5 poin sebagai berikut:

Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Cukup puas	3
Puas	4
Sangat puas	5

3.5.1 Observasi / Survey lapangan

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan, baik langsung maupun tidak langsung, dengan hasil yang berupa aktivitas, peristiwa, objek, kondisi, atau suasana, bertujuan memberikan gambaran yang akurat tentang suatu peristiwa.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil informasi dari dokumen asli. Dokumen tersebut bisa berupa gambar, tabel, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan baik dari instansi terkait maupun secara langsung dari objek yang menjadi fokus penelitian.

3.5.3 Kuisisioner

Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif. Kuesioner berisi daftar pertanyaan

yang dirancang oleh peneliti untuk mendapatkan data langsung dari sumber melalui penyampaian pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai alat utama pengumpulan data, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi variabel yang diukur dan memperoleh informasi dari jawaban yang diberikan responden.

3.6 Definisi oprasional / Definisi istilah

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Skala ukur	Hasil ukur
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dinggap buruk.	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>Scale</i> Menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas
Tangibel (BuktiLangsung) (X2)	Bukti langsung yang berkaitan dengan pelayanan keshatan dapat dilihat dan diamati puskesmas, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan ,jumlah petugas atau staf yang melayani masyarakat dan penampilan/kebersihan petugas dalam memberikan pelayanan.	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>scale</i> menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas

Emphaty Empati) (X3)	(Empati dalam pelayanan medis yaitu perlakuan atau kepribadian yang diberikan oleh petugas kesehatan puskesmas kepada masyarakat yang dilayani agar terciptanya suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pemberi dan penerima layanan.	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>Scale</i> Menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas
Reability (Kehandalan) (X4)	Kehandalan meliputi kesiapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan proses pelayanan kepada yang menerima pelayanan dan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara konsistensi prosedur dengan setiap masyarakat yang dibutuhkan oleh pelayanan kesehatan puskesmas.	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>scale</i> Menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas
Responsiveness (Daya Tanggap) (X5)	Ketanggapan meliputi petugas kesehatan dalam merespon cepat permasalahan yang timbul dan kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan pasien atau menjawab pertanyaan pasien tersebut.	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>Scale</i> Menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas 3. Cukup Puas 4. Puas 5. Sangat Puas
Assurance Jaminan) (X6)	(Terkait pelayanan kesehatan mengacu pada jaminan produk kesehatan yang diberikan kepada masyarakat untuk meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan kesehatan tersebut baik dan bermutu	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>Scale</i> Menggunakan rentang 1 - 5 1. Sangat Tidak Puas 2. Tidak Puas

3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

Kepuasan Pasien (X7)	Kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Yang akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pasien pada suatu puaskesmas .	Kuisisioner	Nominal	Pengukuran dengan skala <i>scale</i> menggunakan rentang 1 - 5
-------------------------	--	-------------	---------	--

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Hasil penelitian dikatakan valid apabila data yang diperoleh sesuai dengan kondisi nyata dari objek penelitian. Instrumen penelitian yang valid adalah alat ukur yang mampu menghasilkan data secara tepat sesuai dengan tujuan pengukuran. Dengan kata lain, instrumen tersebut benar-benar dapat digunakan untuk mengukur aspek yang seharusnya diukur (Sinaga, 2023).

Uji validitas dilakukan untuk memastikan ketepatan suatu alat dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, data diperoleh menggunakan kuesioner yang memuat indikator-indikator dari setiap variabel. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan taraf signifikansi 5%, suatu butir pertanyaan dianggap valid apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas kuesioner adalah Pearson Correlation dihitung dengan SPSS

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa alat pengumpulan data memiliki ketepatan, keakuratan, kestabilan, dan konsistensi dalam mengukur suatu gejala pada sekelompok individu, meskipun pengukuran dilakukan pada waktu berbeda. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu menghasilkan data yang konsisten; artinya, jika pengukuran diulang dengan alat yang sama,

hasilnya relatif sama. Penilaian terhadap keandalan, kepercayaan, dan akurasi suatu variabel dilakukan melalui perhitungan koefisien Cronbach's Alpha (Sinaga, 2023).

3.8 Pengelolaan dan Analisis Data

3.8.1 Pengelolaan

a. Editing

Pengeditan adalah proses untuk mengonfirmasi kembali keakuratan data yang diperoleh, di mana setiap hasil pengamatan diperiksa secara cermat satu per satu. Proses ini bertujuan memastikan bahwa data yang terkumpul lengkap, konsisten, dan bebas dari kesalahan. Proses pengeditan dilakukan pada saat pengumpulan data maupun setelah data terkumpul secara keseluruhan, agar kualitas dan kelengkapan uraian tetap terjaga.

b. Coding

Coding merupakan kegiatan memberi nilai angka pada data yang terdiri dari berbagai kategori. Pemberian kode ini bertujuan untuk memudahkan proses pengolahan dan analisis data yang telah dikumpulkan, sehingga data yang bersifat kualitatif dapat diubah menjadi bentuk kuantitatif yang lebih mudah diolah dengan alat analisis statistik.

Coding kriteria kualitas pelayanan dan kepuasan

Sangat tidak

puas Tidak puas

Cukup puas

Puas

Sangat

puas

c. **Scoring**

Scoring adalah proses pemberian nilai berdasarkan jawaban responden terhadap pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan melalui kuesioner berisi sepuluh item pertanyaan, serta penilaian tingkat kepuasan yang diukur dengan kuesioner berisi 27 item pertanyaan. Hasil dari proses ini kemudian diubah menjadi skor sebagai bentuk evaluasi.

d. **Tabulating**

Tabulating adalah proses pengelompokan data ke dalam tabel tertentu berdasarkan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh data tersebut. Pada tahap ini, diasumsikan bahwa data telah melalui proses pengolahan, sehingga perlu segera disusun dalam pola atau format yang telah dirancang sebelumnya. Hasil pengolahan data selanjutnya diinterpretasikan dengan menggunakan skala kumulatif.

100%	seluruhnya
76%-99%	hampir seluruhnya
51%-75%	sebagian besar
50%	setengah responden
26%-49%	hampir dari setengah
1%-25%	sebagian kecil dari responden

0% tidak ada satupun dari
responden (yustisia bayu 2017)

3.8.2 Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang diterapkan pada seluruh variabel, baik independen maupun dependen, dengan memanfaatkan distribusi frekuensi. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh distribusi dan persentase masing-masing variabel, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang setiap variabel (Sinaga, 2023).

b. Analisis Bivariat

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) serta menilai signifikansinya. Pengujian dilakukan menggunakan uji chi-square. Suatu hubungan dianggap signifikan jika hasil uji statistik menunjukkan nilai $p < 0,05$, yang menandakan adanya hubungan signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. GAMBARAN UMUM PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU

Puskesmas Melur merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan rawat jalan dan berada di wilayah Kecamatan Sukajadi. Wilayah kerjanya mencakup empat kelurahan dengan total luas area sebesar 1,7 km². Dalam wilayah tersebut terdapat 18 RW dan 75 RT yang tersebar di seluruh area pelayanan :

1. Kelurahan Harjosari – 15 RT, 4 RW
2. Kelurahan Kedung Sari – 24 RT, 6 RW
3. Kelurahan Sukajadi - 23 RT, 5 RW
4. Kelurahan Pulau Karomah – 13 RT, 3 RW



Gambar 4.1 Peta Puskesmas Melur

Wilayah kerja Puskesmas Melur dibatasi oleh beberapa kecamatan, yakni: Di bagian utara berbatasan dengan Kecamatan Senapelan, di selatan berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai, di barat berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki, dan di timur berbatasan dengan Kecamatan Pekanbaru Kota. Visi puskesmas melur sebagai pusat layanan utama untuk mendorong terwujudnya masyarakat sehat, mandiri dan berkeadilan Misi puskesmas melur adalah meningkatkan kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan, meningkatkan kualitas standar pelayanan medis (SPM), meningkatkan kualitas dan ketersediaan sumber daya kesehatan, meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, meratadan terjangkau.

B. STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Melur

4.1.2 Hasil

A. Analisis data univariat

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
total	30	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, tercatat 30 responden pasien rawat jalan, terdiri dari 12 laki-laki dan 18 perempuan, yang disajikan dalam bentuk tabel.

2. Usia Responden

Tabel 4. 2 Distribusi Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
20	1	3.3%
22	1	3.3%
23	1	3.3%
25	1	3.3%
27	1	3.3%
28	1	3.3%
29	1	3.3%
30	2	6.8%
32	1	3.3%
35	2	6.8%
36	1	3.3%
37	2	6.8%
38	1	3.3%
40	1	3.3%
42	1	3.3%
45	1	3.3%
46	1	3.3%
49	4	13.4%
51	2	6.8%
53	1	3.3%
55	1	3.3%
59	1	3.3%
67	1	3.3%
Total	30	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, jumlah responden tercatat sebanyak 30 orang, dengan rincian 7 orang berusia di bawah 30 tahun, 10 orang berusia 30–40 tahun, dan 13 orang berusia di atas 40 tahun, yang disajikan dalam bentuk tabel.

3. Kategori Skor Variabel

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel		Kategori	Jumlah	Presentase
	Tangibles (Tampilan Fisik)	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	4	13.3%
		Cukup Puas	11	36.7%
		Puas	8	26.7%
		Sangat Puas	7	23.3%
	Reliability (keandalan)	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	3	10%
		Cukup Puas	2	6.7%
		Puas	12	40%
		Sangat Puas	13	43.3%
Kualitas pelayanan (X)	Responsive ness (daya tanggap)	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	2	6.7%
		Cukup Puas	13	43.3%
		Puas	3	10%
		Sangat Puas	12	40%
	Assurance (jaminan)	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	4	13.3%
		Cukup Puas	7	23.3%
		Puas	8	26.7%
		Sangat Puas	11	36.7%
	Empathy (empati)	Sangat Tidak Puas	0	26.7%
		Tidak Puas	2	6.7%
		Cukup Puas	3	10%
		Puas	12	40%
		Sangat Puas	13	43.3%
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan Pasien (Y)	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	4	13.3%
		Cukup Puas	7	23.3%
		Puas	11	36.7%
		Sangat Puas	8	26.7%

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, Pada Indikator tangibles (tampilan fisik), tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas (0%), sedangkan penilaian terbanyak berada pada kategori cukup puas 11 responden (36,7%) dan puas 8 responden (26,7%), diikuti oleh tidak puas 4 responden (13,3%), yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan lingkungan rumah sakit dinilai cukup baik namun masih memerlukan peningkatan. Indikator reliability (keandalan) menunjukkan mayoritas responden merasa puas (40%) dan sangat puas (43,3%), dengan sedikit yang menyatakan cukup puas (6,7%) dan tidak puas (10%), menandakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat sudah sangat baik. Indikator responsiveness (daya tanggap) juga didominasi oleh kategori sangat puas (40%) dan puas (10%), meskipun masih terdapat responden yang merasa cukup puas (43,3%) dan tidak puas (6,7%), yang mengindikasikan kesigapan petugas tergolong tinggi namun masih ada area yang perlu diperhatikan. Pada Indikator assurance (jaminan), penilaian responden terbanyak berada pada kategori sangat puas (36,7%) dan puas (26,7%), disusul cukup puas (23,3%) dan tidak puas (13,3%), yang berarti jaminan keamanan, kepercayaan, serta pengetahuan petugas dinilai cukup baik. Indikator empathy (empati) memperlihatkan mayoritas responden merasa puas (40%) dan sangat puas (43,3%), dengan sebagian kecil menyatakan cukup puas (10%) dan tidak puas (6,7%), menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kepada pasien sudah tinggi. Secara keseluruhan, variabel kepuasan pasien (Y) didominasi oleh kategori puas (36,7%) dan sangat puas (26,7%), diikuti cukup puas (23,3%) dan tidak puas (13,3%), tanpa ada responden yang menyatakan sangat tidak puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan rumah sakit secara umum dinilai baik oleh pasien, walaupun perbaikan pada aspek

tampilan fisik dan jaminan pelayanan masih dapat meningkatkan kepuasan secara lebih optimal.

B. Analisis Data Bivariat

Dalam metode bivariat, analisis yang digunakan adalah korelasi Pearson (correlate bivariate) dengan ketentuan bahwa jika $P < \alpha$, maka H_0 ditolak ($\alpha = 0,05$). Hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Distribusi Hasil Analisis Korelasi Sederhana

Variable	P-value	Person correlation	Jumlah
Kualitas Pelayanan-Keputusan Pasien	0,016	-0,292	30

Koefisien P-Value sebesar 0,016 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, mengingat nilai P lebih kecil dari 0,05.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada pasien pendaftaran rawat jalan. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan dalam pelaksanaannya yang dirasakan oleh peneliti. Adapun beberapa keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Peneliti menghadapi kesulitan dalam memperoleh responden karena tidak semua pasien bersedia menjadi responden, sehingga proses pengumpulan data memerlukan waktu yang cukup lama.
2. Responden kadang-kadang tidak menyampaikan pendapat atau kondisi yang sebenarnya, karena adanya perbedaan pemahaman dan cara berpikir.

3. Terdapat kendala dalam proses pengurusan surat izin penelitian, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menerima balasan surat.

4.3 Pembahasan

Setelah melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru, peneliti mengolah data yang diperoleh dari jawaban responden menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan pengunjung diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lima aspek utama, yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Tangibles

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Tangibles (Tampilan Fisik)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	4	13.3%
	Cukup Puas	11	36.7%
	Puas	8	26.7%
	Sangat Puas	7	23.3%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi Tangibles, 36,7% responden menilai cukup puas, 26,7% menilai puas, dan 13,3% menilai tidak puas, sedangkan tidak terdapat responden yang menilai *sangat tidak puas* maupun *sangat puas*. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, kebersihan, kerapian, serta ketersediaan sarana prasarana di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dinilai sudah memadai namun belum optimal. Kualitas tangibles yang baik akan membentuk kesan positif pengunjung terhadap pelayanan, karena penampilan fisik yang bersih dan tertata rapi dapat meningkatkan kenyamanan selama menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan teori *servqual*, dimensi tangibles berperan sebagai bukti nyata kualitas pelayanan yang

dapat memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kinerja puskesmas. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun kepuasan pengunjung secara umum berada pada kategori baik, peningkatan kualitas fasilitas fisik, modernisasi peralatan, serta perbaikan kenyamanan ruang tunggu dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rida Astuti,2023) pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung UPPD Banjarmasin II dari hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh persial yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan rida astuti menemukan kendala utama dalam pengaruh kualitas pelayanan di bagian kepuasan tangibel kurang nya koordinasi pelaksana di lapangan penelitian.

Peneliti berasumsi bahwa indikator dari tangibel yang sangat berpengaruh ada di poin cukup puas 11 responden dan terendah tidak puas terdapat 4 responden yang di katakan tidak puas dari katagori kelima mengatakan bahwa cukup puas paling tinggi, yang berarti bahwa secara keseluruhan untuk variabel tangibel mulai dari Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik, Ruang tunggu loket pendaftara bersih dan nyaman, Ruang pendaftaran rawat jalan tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandin, Kursi roda/troli tersedia di ruangan pendaftaran perbaikan kenyamanan ruang tunggu dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Reability

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Reliability (keandalan)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	3	10%
	Cukup Puas	2	6.7%
	Puas	12	40%
	Sangat Puas	13	43.3%

Dimensi Reliability memperoleh penilaian yang sangat baik, dengan mayoritas responden menyatakan puas (40%) dan sangat puas (43,3%), sementara kategori cukup puas hanya 6,7% dan tidak puas 10%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dianggap mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur yang berlaku. Dalam konteks pelayanan kesehatan, reliability mencerminkan kemampuan puskesmas untuk memenuhi janji pelayanan dan memberikan hasil yang akurat, yang menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan pengunjung. Hubungan reliability dengan kepuasan pengunjung bersifat langsung, di mana semakin tinggi konsistensi dan akurasi pelayanan, semakin tinggi, tingkat kepuasan yang dirasakan juga semakin besar. Temuan ini memperkuat konsep bahwa pelayanan yang dapat diandalkan menciptakan rasa aman dan keyakinan pada pengunjung, sehingga dapat meningkatkan loyalitas terhadap puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lutfiana Anjarsari, 2019) pengaruh kualitas pelayanan administrasi pendidikan terhadap kepuasan konsumen LBPP LIA Cinere,depok dari hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh variasi kepuasan kualitas pelayanan yang koefisien terhadap kepuasan pelayanan dan Lutfiana Anjarsari menemukan kendala utama dalam pengaruh kualitas pelayanan di bagian kepuasan reability kurang nya koordinasi pelaksana di lapangan

Peneliti berasumsi bahwa indikator dari reability yang sangat berpengaruh ada di poin sangat puas 13 responden dan terendah terdapat 2 responden yang di katakan tidak puas dari katagori kelima mengatakan bahwa cukup puas paling tinggi yang berarti bahwa secara keseluruhan untuk variabel reability mulai dari Petugas loket pendaftaran memiliki sikap sipatik, Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien, Petugas bersikap ramah dan sopan pelayanan yang dapat diandalkan menciptakan rasa aman dan keyakinan pada pengunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Responsiveness

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Responsiveness (daya tanggap)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	2	6.7%
	Cukup Puas	13	43.3%
	Puas	3	10%
	Sangat Puas	12	40%

Dimensi Responsiveness memperoleh penilaian yang sangat positif, dengan responden yang menyatakan puas (40%) dan sangat puas (43,3%) mendominasi, sementara cukup puas sebesar 10% dan tidak puas hanya 6,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru memiliki kemampuan dan kesediaan yang tinggi dalam membantu pengunjung, memberikan informasi secara jelas, serta merespons keluhan dengan cepat. Dalam pelayanan kesehatan, daya tanggap yang baik menciptakan interaksi yang efektif antara pengunjung dan tenaga medis, sehingga pengunjung merasa diperhatikan dan dibantu secara optimal. Hubungan antara responsiveness dan kepuasan pengunjung terletak pada persepsi pengunjung terhadap perhatian dan kesigapan petugas; semakin cepat dan tepat respon yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang tercapai. Oleh karena itu,

mempertahankan bahkan meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan akan sangat mendukung pencapaian kepuasan pengunjung secara berkelanjutan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmat Yuliawan) pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa universitas airangga dari hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh keyakinan menemukan kendala utama dalam pengaruh kualitas pelayanan di bagian kepuasan Responsiveness kurang nya koordinasi pelaksana di lapangan penelitian.

Peneliti berasumsi bahwa indikator dari Responsiveness yang sangat berpengaruh ada di poin sangat puas 13 responden dan terendah terdapat 2 responden yang di katakan tidak puas dari katagori kelima mengatakan bahwa cukup puas paling tinggi berarti bahwa secara keseluruhan untuk variabel Responsiveness mulai dari Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien, Petugas melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit, Antrian/waktu tunggu yang lama di loket pendaftaran, Petugas loket pendaftaran memperhatikan keluhan keluarga pasien, Kesiapan petugas loket pendaftaran dalam melayani petugas mempertahankan bahkan meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan akan sangat mendukung pencapaian kepuasan pengunjung. namun 1 point pernyataan mengenai Petugas memberikan kesempatan bertanya, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Assurance

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Assurance (jaminan)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	4	13.3%
	Cukup Puas	7	23.3%
	Puas	8	26.7%
	Sangat Puas	11	36.7%

Dimensi Assurance menunjukkan distribusi penilaian yang cukup merata, dengan kategori puas (36,7%), sangat puas (26,7%), cukup puas (23,3%), dan tidak puas (13,3%). Hasil ini menggambarkan bahwa pengunjung menilai cukup baik aspek kompetensi, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan. Dalam teori kualitas pelayanan, assurance mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, serta sikap profesional yang dapat menumbuhkan keyakinan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hubungannya dengan kepuasan pengunjung terletak pada faktor psikologis: semakin tinggi rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas, semakin besar kemungkinan pengunjung merasa puas. Meskipun nilai yang diperoleh cukup baik, peningkatan pada aspek komunikasi, keramahan, dan transparansi informasi dapat lebih memperkuat kepercayaan pengunjung terhadap puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sofiah Nur Iradawati) kualitas pelayanan administrasi dan fisik kampus terhadap kepuasan mahasiswa universitas yos sudarso surabaya dari hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh keyakinan menemukan kendala utama dalam pengaruh kualitas pelayanan di bagian kepuasan assurance kurang nya koordinasi pelaksana di lapangan penelitian.

Peneliti berasumsi bahwa indikator dari assurance yang sangat berpengaruh ada di poin sangat puas terdapat 11 responden dan dikatakan cukup merata yang di katakan

dari katagori kelima mengatakan merata berarti bahwa secara keseluruhan untuk variabel assurance mulai dari Petugas loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan, Menjaga kerahasiaan pasien pada saat pendaftaran peningkatan pada aspek komunikasi, keramahan, dan transparansi informasi dapat lebih memperkuat kepercayaan pengunjung. namun 1 point pernyataan mengenai Perilaku petugas loket pendaftaran menimbulkan rasa Aman, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Responden Indikator Emphaty

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Empathy (empati)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	2	6.7%
	Cukup Puas	3	10%
	Puas	12	40%
	Sangat Puas	13	43.3%

Dimensi Empathy mendapatkan penilaian yang sangat baik, dengan mayoritas responden menyatakan puas (40%) dan sangat puas (43,3%), sedangkan cukup puas sebesar 23,3% dan tidak puas hanya 6,7%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru dinilai mampu memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan pengunjung, serta bersikap ramah dan menghargai pengunjung sebagai individu. Empati dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan, tetapi juga dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa percaya selama menerima pelayanan. Hubungan empathy dengan kepuasan pengunjung terletak pada pengalaman emosional yang positif: pengunjung yang merasa diperhatikan secara personal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, mempertahankan budaya

pelayanan yang mengedepankan empati akan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Djafar et al 2023) pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa dari hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh keyakinan menemukan kendala utama dalam pengaruh kualitas pelayanan di bagian kepuasan empathy kurang nya koordinasi pelaksana di lapangan penelitian.

Peneliti berasumsi bahwa indikator dari Empati yang sangat berpengaruh ada di poin sangat puas 13 responden dan terendah terdapat 2 responden yang di katakan tidak puas dari katagori kelima mengatakan bahwa tidak puas paling rendah berarti bahwa secara keseluruhan untuk variabel Empati mulai dari Petugas pendaftaran sopan dalam melayani, Petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien, Petugas pendaftaran rawat jalan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, Waktu untuk berkonsultasi dengan keluarga pasien terpenuhi, Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien kualitas layanan, tetapi juga dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa percaya selama menerima pelayanan Hubungan empathy dengan kepuasan pengunjung terletak pada pengalaman emosional yang positif pengunjung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Variabel *tangible* mulai dari Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik, Ruang tunggu loket pendaftara bersih dan nyaman, Ruang pendaftaran rawat jalan tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandin, Kursi roda/troli tersedia di ruangan pendaftaran perbaikan kenyamanan ruang tunggu dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.
2. Variabel *reability* mulai dari Petugas loket pendaftaran memiliki sikap sipatik, Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien, Petugas bersikap ramah dan sopan pelayanan yang dapat diandalkan menciptakan rasa aman dan keyakinan pada pengunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
3. Variabel *Responsiveness* mulai dari Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien, Petugas melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit, Antrian/waktu tunggu yang lama di loket pendaftaran, Petugas loket pendaftaran memperhatikan keluhan keluarga pasien, Kesiapan petugas loket pendaftaran dalam melayani petugas mempertahankan bahkan meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan akan sangat mendukung pencapaian kepuasan pengunjung. Namun 1 point pernyataan mengenai Petugas memberikan kesempatan bertanya, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur.
4. Variabel *assurance* mulai dari Petugas loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan, Menjaga kerahasiaan pasien pada saat pendaftaran

peningkatan pada aspek komunikasi, keramahan, dan transparansi informasi dapat lebih memperkuat kepercayaan pengunjung. Namun 1 point pernyataan mengenai Perilaku petugas loket pendaftaran menimbulkan rasa Aman, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur.

5. Variabel Empati mulai dari Petugas pendaftaran sopan dalam melayani, Petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien, Petugas pendaftaran rawat jalan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, Waktu untuk berkonsultasi dengan keluarga pasien terpenuhi, Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien kualitas layanan, tetapi juga dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa percaya selama menerima pelayanan Hubungan empathy dengan kepuasan pengunjung terletak pada pengalaman emosional yang positif pengunjung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, namun 1 dibagian responsiveness point pernyataan mengenai Petugas memberikan kesempatan bertanya, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur dan dibagian assurance namun 1 point pernyataan mengenai Perilaku petugas loket pendaftaran menimbulkan rasa Aman, terdapat nilai eror atau tidak valid, sehingga peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat menurunkan rasa kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas melur. beberapa saran yang dapat diberikan penulis adalah memberikan saran bagi puskesmas melalui benner alur pelayanan, yang

kurang puas dirasakan atau di ketahui oleh pengunjung yang datang dengan tidak mengetahui kemana arah dia selanjutnya dan dengan melihat suatu alur tersebut mereka akan paham dan pengunjung merasa sangat puas terhadap empati yang di berikan oleh Puskesmas Melur Kota

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, A. S., Bahtiar, N. W., Ibrahim, I. A., Syarfaini, S., & Nildawati, N. (2021). Analisis Hubungan Pola Asuh Ibu Dengan Kejadian Stunting Pada Balita Di Kabupaten Jenepono. *Al GIZZAI: PUBLIC HEALTH NUTRITION JOURNAL*, 1(2), 71–82. <https://doi.org/10.24252/Algizzai.V1i2.21825>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/Kepe.V4i1.570>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/Emj.V3i2.130>
- Asmi, A. S., & Haris, A. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 953–959. <https://doi.org/10.35816/Jiskh.V12i2.447>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis SainsJurnal*
- Badan Pemeriksaan Keuangan. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, (187315), 1–300.
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hinelu, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Of Economic And Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/Jebe.V1i2.18046>
- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PONDOK ARENKECAMATAN PONDOK Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. 3(2), 182–192.
- Handoko, B., Angella, S., & Pramita, C. Febriani. (2023). Analisis Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Kebun Sikolos Kota Padang Panjang. *Journal Of Hospital Administration And Management*, 4(1), 12–18. <https://doi.org/10.54973/Jham.V4i1.286>
- Kemenkes. (2021). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. In *IT - Information Technology* (Vol. 48). <https://doi.org/10.1524/Itit.2006.48.1.6>
- Maria Lintang, & Sri Endang. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *INSOLOGI*
- Permenkes. (2024). Permenkes No 19. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Rizki, M., Sudirman, A., & Anzar, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat *The Relationship Between Quality Of Health Services And Patient Satisfaction At Kamonji Health Center , West Palu District*. 7(8), 2836–2845. <https://doi.org/10.56338/Jks.V7i8.5961>
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. *Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (Embiss)*, 1(4), 397–402. Retrieved From <https://media.neliti.com/media/publications/387988-None-E1135745.pdf>
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. Retrieved From <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Sinaga, D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian* (Vol.1,P.35).Vol.1,P.35. <https://doi.org/10.14710/Jdep.1.3.35-45>
- Tamaulina, Ummah, & Sya'fiatul, M. (2023).Metode Penelitian. sistem_pembetulan_terpusat_strategi_melestari

Tifani, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan tenaga administrasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien di unit instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.

Undang-Undang No 36. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN*. 19(19), 19.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan izin pendahuluan



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl. Karya Bakii, No 3 Simp. BPGI 28141
Telp. (0761) 8409768/ 082276268786
Batam, Jl. Abulyatama, 29464
Telp. (0773) 4805007/ 085760085061
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 662/UAB1.01.3.6/PP/KPS/06.25
Lampiran : Terlampir
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Melur

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2024/2025, bahwa Mahasiswa/I kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/I kami dibawah ini :

Nama : Apni Masna Yanti

NIM : 21001003

Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Melur

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 02 Juni 2025
Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Lampiran 2 Surat balasan survey awal



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS MELUR

Jalan Melur No.103 Telp.(0761) 22508
Pekanbaru- 28122



Nomor : 870/PKM-MLR/147/2025
Lampiran : -
Hal : Izin Studi Pendahuluan

Kepada
Yth. Ka. Prodi S1 Administrasi
Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros
Di
Pekanbaru

Dengan Hormat,
Bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Apni Masna Yanti
NIM / KTP : 21001003
Jurusan : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Pasien di Puskesmas

Dengan ini kami mengizinkan saudara bersangkutan untuk melakukan Studi Pendahuluan di Puskesmas Melur.
Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 30 Juni 2025
Kepala Tata Usaha
Puskesmas Melur



Penata Ahl
NIP / 19771247 200604 1 002

Tembusan

1. Yang bersangkutan
2. Arsip

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Telp. (0761) 8409768/ 082276268786
Batam, Jl Abulyatama, 29464
Telp. (0778) 4805007/ 083760085061
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 1048/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.25
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala Puskesmas Melur Kota Pekanbaru
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2024/2025, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Apni Masna Yanti Pakpahan
Nim : 21001003
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 28 Juli 2025
Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



Arifan Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 4 Surat Permohonan Perserujuan Etik



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8499768/ 082276268786

Batam, Jl Abalyatama, 29464

Telp. (0778) 4805607/ 085760083061

Website: univawalbros.ac.id | Email: univawalbros@gmail.com

Nomor : 1046/UAB1.20/DL/KPS/07.25
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Apni Masna Yanti Pakpahan
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap
Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru
Pembimbing I : Ns. Muhammad Firdaus, S. Kep., MMR
Pembimbing II : Bobi Handoko, SKM., MKM

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 28 Juli 2025

Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan


Universitas Awal Bros

Universitas Awal Bros
Universitas Awal Bros
Universitas Awal Bros

(Budiawan Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Etik

	UNIVERSITAS AWAL BROS <i>A Spirit Of Caring</i> <i>A Vision of Excellence</i>	Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141 Telp. (0761) 8409768/ 082276268786 Batam, Jl Abulyatama, 29464 Telp. (0778) 4805007/ 085760085061 Website: univawalbros.ac.id Email : univawalbros@gmail.com	
REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK Nomor : 0162/UAB1.20/SR/KEPK/07.25			
Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :			
No Protokol	UAB250010		
Peneliti Utama	Apni masna yanti pakpahan		
Judul Penelitian	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PENGUJUNG DI PUSKESMAS MELUR KOTA PEKANBARU		
Tempat Penelitian	Puskesmas Melur		
Masa Berlaku	29 Juli 2025 - 29 Juli 2026		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama : Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	Tanda Tangan: 	Tanggal: 29 Juli 2025
Kewajiban Peneliti Utama : 1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir 2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui 3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan			

Lampiran 6 Surat Riset Dinas Kesehatan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DINAS KESEHATAN

Jl. Abdul Rahman Hamid - Gedung Belah Bubung Lt. 1-2, Kel. Tuah Negeni, Kec. Tenayan Raya Kota Pekanbaru - 28289, Telepon/Fax -, Laman www.dinkes.pekanbaru.go.id, Email dinkespk@pekanbaru.go.id

Pekanbaru, 1 Agustus 2025

Nomor : B.400.14.5.4/Dinkes-Umum/1073/2025
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Riset an. Apni Masna Yanti Pakpahan

Yth. Kepala Puskesmas Melur
di
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Nomor : 1093/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.25 Tanggal 30 Juli 2025, tentang rekomendasi Pengambilan Data kepada :

Nama : Apni Masna Yanti Pakpahan
NIM : 21001003
Instansi : Universitas Awal Bros
Fakultas/Jurusan : Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mengharapkan kepada Saudara untuk dapat membantu kelancaran pengumpulan data dan penilaian kepada yang bersangkutan di atas.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami ucapkan terima kasih

Pekanbaru, 1 Agustus 2025



Tembusan :
Yth. Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS MELUR

Jalan Melur No 103 Telp (0761) 22508
Pekanbaru- 28122



Nomor : 870/PKM-MLR/15/2025
Lampiran : -
Hal : Selesai Riset

Kepada
Yth. Ka.Prodi S1 Administrasi RS
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros Pekanbaru

Di
Tempat

Dengan Hormat,
Bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Apni Masna Yanti Pakpahan
NIM : 210010103
Jurusan : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSKESMAS
MELUR KOTA PEKANBARU

Telah selesai melaksanakan Riset di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru pada Bulan Agustus 2025. Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir atau Skripsi Mahasiswa Jurusan S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros. Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 22 Agustus 2025
Pit. Kepala Puskesmas Melur


dr. Dina Fitrihananci, M.K.M
Penata TKJ III d
NIP. 198002052010012015

Lampiran 3 Informed Consent

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Usia :

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai informasi dalam penelitian tentang **“Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung di puskesmas melur kota pekanbaru”**. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenankan kepada peneliti untuk menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Sebagai responden dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian termasuk aturan-aturan selama penelitian ini berlangsung. Saya juga memperkenankan peneliti untuk alat bantu berupa teknologi untuk dokumentasi untuk memudahkan penelitian tersebut.

Peneliti

Responden

(Apni Masna Yanti)

()

Lampiran 4 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pengunjung
di puskesmas kota pekanbaru

A. Identitas Responden

1. Tanggal Pengisian :
2. Nama Responden :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :

B. Butir Pertanyaan

Petunjuk tanda silang (✓) pada kotak jawaban di bawah ini yang sesuai pendapat anda .

1. Sangat Tidak puas
2. Tidak Puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

C. Kualitas Pelayanan

Bukti Fisik (Tangibles)

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	1	2	3	4	5
1.	Petugas loket pendaftaran berpenampilan menarik					
2.	Ruang tunggu loket pendafara bersih dan nyaman					
3.	Ruang pendaftaran rawat jalan tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandin					
4.	Kursi roda/troli tersedia di ruangan pendaftaran					
Daya tanggap (Responsivness)						
1.	Petugas loket pendaftaran memiliki sikap sipatik					
2.	Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien					
3.	Petugas memberikan kesempatan bertanya					
4.	Petugas bersikap ramah dan sopan					

Kehandalan (Reliability)					
1.	Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien				
2.	Petugas melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit				
3.	Antrian/waktu tunggu yang lama di loket pendaftaran				
4.	Petugas loket pendaftaran memperhatikan keluhan keluarga pasien				
5.	Kesiapan petugas loket pendaftaran dalam melayani petugas				
Jaminan (Assurance)					
1.	Petugas loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan				
2.	Perilaku petugas loket pendaftaran menimbulkan rasa aman				
3.	Menjaga kerahasiaan pasien pada saat pendaftaran				
Empati (Empathy)					
1.	Petugas pendaftaran sopan dalam melayani				
2.	Petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien				
3.	Petugas pendaftaran rawat jalan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien				
4.	Waktu untuk berkonsultasi dengan keluarga pasien terpenuhi				
5.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien				

G. Kepuasan Pasien

No	Bagaimana pendapat anda mengenai	1	2	3	4	5
1.	Fasilitas fisik (gedung,loket,ruang tunggu.dll) yang saya terima di puskesmas ini memuaskan					
2.	Puas atas pelayanan kesehatan di puskesmas ini					
3.	Kesehatan saya membaik jika dirawat di puskesmas ini					
4.	Nyaman saat melakukan pendaftaran rawat jalan					
5.	Kesehatan membaik setelah di rawat di puskesmas ini dan jika sakit akan kembali berobat di puskesmas ini					
6.	Kehilangan kartu berobat dan mendapatkan kemudahan saat membuat ulang kartu berobat					

Lampiran 5 Lembar Konsultasi Pembimbing

LEMBARAN KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Apri Masna Yanti P.
Nim : 21091003
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan Paten Di puskesmas mawar kota pekanbaru
Nama Pembimbing I : M. Muhammad Firdaus, S.Keper., M.M.K.

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	10 Februari 2025	Pengajuan judul skripsi dan BAB I	☐
2	20 Februari 2025	Revisi judul dan BAB I	☐
3	27 Mei 2025	BAB I - II	☐
4	1 Juni 2025	BAB I, BAB II (-), Darus.	☐
5	18 Juni 2025	Acc sidang proposal	☐
6			
7			
8			
9			
10			

Pekanbaru, 18 Juni 2025

Pembimbing I

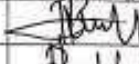
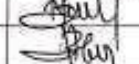
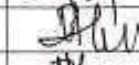
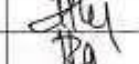
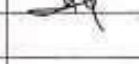

M. Muhammad Firdaus, S.Keper., M.M.K.

NIDN : 1001108806

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Pembimbing II

LEMBARAN KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Apri masma yanti p.
 Nim : 21001003
 Judul Skripsi : pengaruh kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan patron Di perkesmat meure kota pekanbaru
 Nama Pembimbing II : Bobi Handoko, S.kem, m.kes

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	sdara/18-02-25	Judul Skripsi	
2	20/mei 2025	Revisi Judul dan Bab I	
3	Jumat 30/mei 2025	Revisi Bab I	
4	Sabtu 31/mei 2025	Revisi Bab I dan II	
5	kamis 5 Juni 2025	Revisi Bab I, II dan III	
6	rabu 18 Juni 2025	ACC proposal	
7			
8			
9			
10			

Pekanbaru, 18 Juni 2025

Pembimbing II


 Bobi Handoko S.kem., m.kes.

NIDN : 1008039101

Lampiran Hasil Uji SPSS

1. UJI VALIDITAS

7HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X)

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1	0.633	Intrumen valid,jika rhitung>rtable dengan df=97 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh rtabel 0.361	Valid
X2	0.660		Valid
X3	0.662		Valid
X4	0.664		Valid
X5	0.591		Valid
X6	0.776		Valid
X7	0.339		Tidak Valid
X8	0.536		Valid
X9	0.648		Valid
X10	0.765		Valid
X11	0.595		Valid
X12	0.401		Valid
X13	0.724		Valid
X14	0.633		Valid
X15	0.532		Valid
X16	0.583		Valid

HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PASIEN (Y)

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y1	0.554	Intrumen valid,jika rhitung>rtable dengan df=97 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh rtabel 0.361	Valid
Y2	0.300		Tidak Valid
Y3	0.385		Valid
Y4	0.406		Valid
Y5	0.693		Valid
Y6	0.669		Valid

2. UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan	0.707	16
Kepuasan Pasien	0.403	6

3. UJI UNIVARIAT

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	13	43.3	43.3	43.3
	PEREMPUAN	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	3.3	3.3	3.3
	22	1	3.3	3.3	6.7
	23	1	3.3	3.3	10.0
	25	1	3.3	3.3	13.3
	27	1	3.3	3.3	16.7
	28	1	3.3	3.3	20.0
	29	1	3.3	3.3	23.3
	30	2	6.7	6.7	30.0
	32	1	3.3	3.3	33.3
	35	2	6.7	6.7	40.0
	36	1	3.3	3.3	43.3
	37	2	6.7	6.7	50.0
	38	1	3.3	3.3	53.3
	40	1	3.3	3.3	56.7
	42	1	3.3	3.3	60.0
	45	1	3.3	3.3	63.3
	46	1	3.3	3.3	66.7
	49	4	13.3	13.3	80.0
	51	2	6.7	6.7	86.7
53	1	3.3	3.3	90.0	
55	1	3.3	3.3	93.3	

59	1	3.3	3.3	96.7
67	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Tangibles1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	18	60.0	60.0	60.0
	Sangat Puas	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tangibles2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Puas	20	66.7	66.7	73.3
	Sangat Puas	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tangibles3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	25	83.3	83.3	86.7
	Sangat Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Tangibles4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	15	50.0	50.0	50.0
	Cukup Puas	11	36.7	36.7	86.7
	Puas	4	13.3	13.3	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Responsivess1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	8	26.7	26.7	26.7
	Puas	14	46.7	46.7	73.3
	Sangat Puas	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Responsivess2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	5	16.7	16.7	16.7
	Cukup Puas	15	50.0	50.0	66.7
	Puas	9	30.0	30.0	96.7
	Sangat Puas	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Responsivess3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	23	76.7	76.7	80.0
	Sangat Puas	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Responsivess4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	13	43.3	43.3	43.3
	Sangat Puas	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Assurance1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	22	73.3	73.3	76.7
	Sangat Puas	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Assurance2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	23	76.7	76.7	80.0
	Sangat Puas	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Assurance3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	9	30.0	30.0	30.0
	Sangat Puas	21	70.0	70.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empathy1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Tidak Puas	1	3.3	3.3	6.7
	Cukup Puas	1	3.3	3.3	10.0
	Puas	15	50.0	50.0	60.0
	Sangat Puas	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empathy2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	5	16.7	16.7	20.0
	Puas	20	66.7	66.7	86.7
	Sangat Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empathy3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Tidak Puas	1	3.3	3.3	6.7
	Cukup Puas	5	16.7	16.7	23.3
	Puas	21	70.0	70.0	93.3
	Sangat Puas	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empathy4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	3	10.0	10.0	10.0
	Puas	15	50.0	50.0	60.0
	Sangat Puas	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Empathy5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	10	33.3	33.3	33.3
	Sangat Puas	20	66.7	66.7	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Kepuasan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	3	10.0	10.0	10.0
	Puas	10	33.3	33.3	43.3
	Sangat Puas	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kepuasan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	2	6.7	6.7	6.7
	Cukup Puas	15	50.0	50.0	56.7
	Puas	9	30.0	30.0	86.7
	Sangat Puas	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kepuasan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Puas	24	80.0	80.0	83.3
	Sangat Puas	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kepuasan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	11	36.7	36.7	36.7
	Puas	13	43.3	43.3	80.0
	Sangat Puas	6	20.0	20.0	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Kepuasan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	4	13.3	13.3	13.3
	Puas	10	33.3	33.3	46.7
	Sangat Puas	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Kepuasan6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	1	3.3	3.3	3.3
	Cukup Puas	8	26.7	26.7	30.0
	Puas	5	16.7	16.7	46.7
	Sangat Puas	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

4. UJI BIVARIATE

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PASIEEN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.397*
	Sig. (2-tailed)		.030
	N	30	30
KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	.397*	1
	Sig. (2-tailed)	.030	
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.05527472
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.101
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

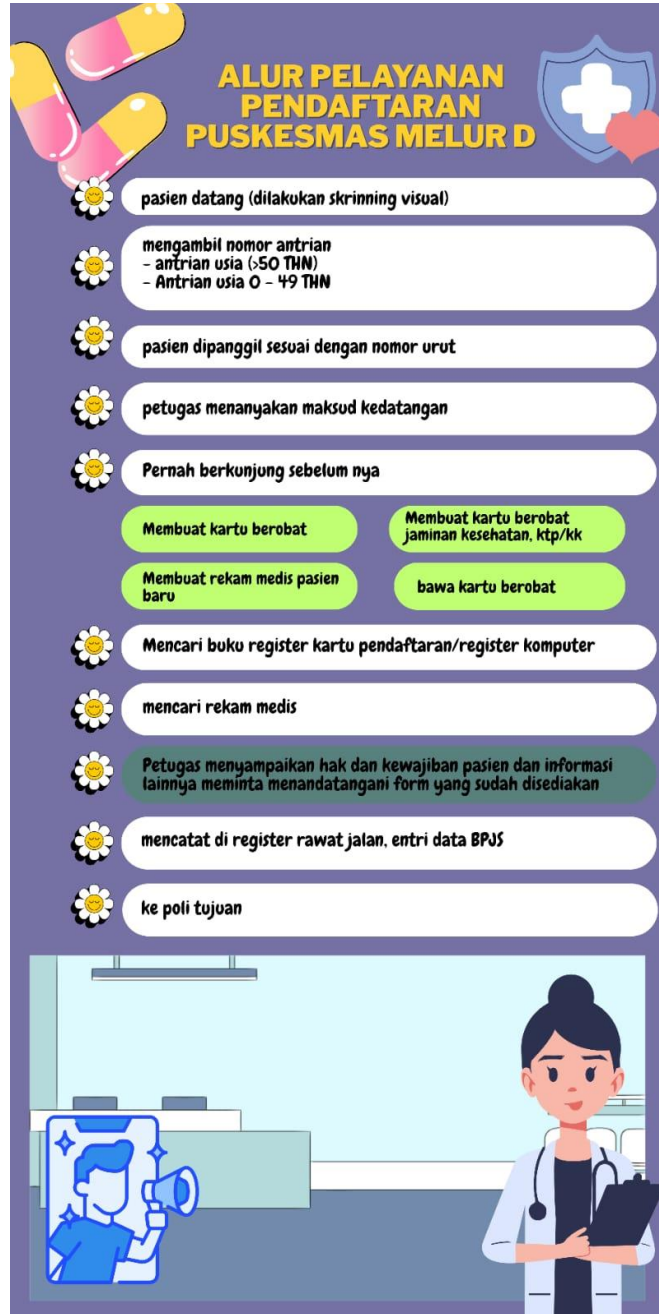
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 7 Benner Alur Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Melur



Lampiran 8 Dokumentasi

Ini lah hasil dokumentasi sebageian dari kegiatan observasi peneliti yang didokumentasikan kondisi dan gambar lingkungan sekitar puskesmas melur dibagian depan yang terdapat loket pendaftaran



Puskesmas melur kota pekanbaru kecamatan sukajadi



Peneliti melakukan survey awal dalam wawancara petugas puskesmas



Dokumentasi serah terima surat survey pendahuluan



Ruangan pendaftaran puskesmas melur



Peneliti membantu responden 1 dalam pengisian kuisisioner



Responden 2 dalam pengisian kuisisioner



Peneliti membantu responden 3 dalam pengisian kuisisioner



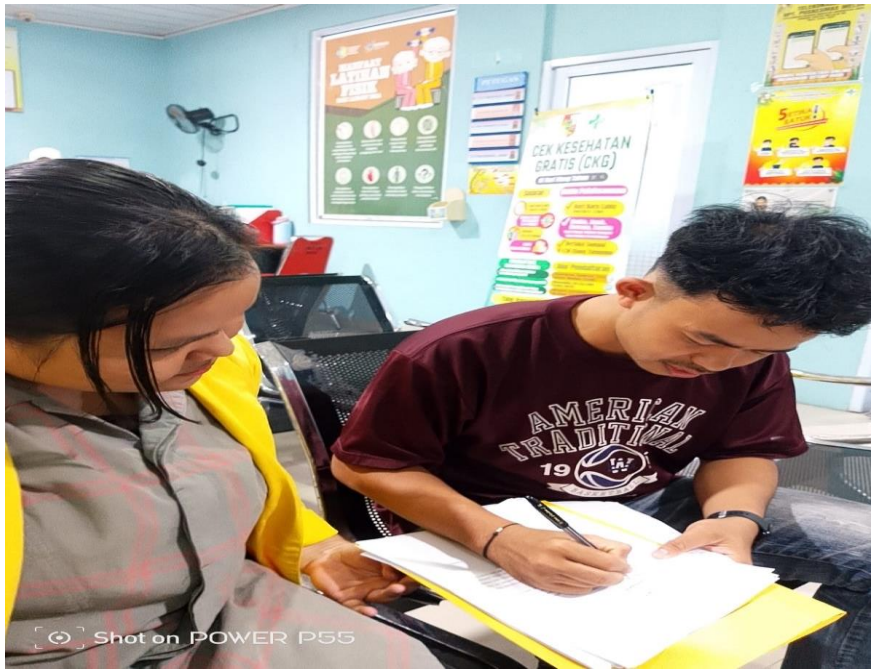
Responden 4 dalam pengisian kuisisioner



Responden 5 dalam pengisian kuisisioner



Responden 6 dalam pengisian kuisisioner



Responden 7 dalam pengisian kuisiner



Responden 8 dalam pengisian kuisiner