PROGRAM STUDI PROFESI NERS FAKULTAS KEPERAWATAN

INSTITUT KESEHATAN PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Penelitian, Februari 2026

Nurin Ramadani

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru

xiv + 41 Halaman + 1 Skema + 11 Tabel + 12 Lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Kualitas pelayanan merupakan suatu standar pelayanan yang telah diatur sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu indikator pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Melur, Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2024 hingga bulan Januari 2025 menggunakan instrumen berupa kuesioner diadopsi dari (Nur Rofiah, 2019) yang mengukur lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible* (keberadaan fasilitas fisik), *reliability* (keandalan layanan), responsiveness (ketanggapan petugas), *assurance* (jaminan dan kepercayaan), serta *empathy* (kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible*, sebanyak 58% responden menilai kualitas pelayanan sebagai baik. Pada dimensi *reliability*, sebanyak 52% responden menilai kualitas pelayanan sebagai cukup. Sementara itu, pada dimensi *responsiveness*, 58% responden menilai pelayanan sebagai cukup. Untuk dimensi *assurance*, sebanyak 59% responden menyatakan kualitas pelayanan cukup, dan pada dimensi *empathy*, 60% responden juga menilai kualitas pelayanan sebagai cukup. Kesimpulan dari penelitian ini, bahwa peningkatan kelima dimensi SERVQUAL sangat penting dalam upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Saran untuk peneliti selanjutnya, agar dilakukan analisis lebih mendalam dengan mengkaji hubungan antar variabel secara lebih spesifik menggunakan metode regresi linier atau *Structural Equation Modeling* (SEM).

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Puskesmas*
Daftar Bacaan : 40 (2020-2024)

BACHELOR OF NURSING PROGRAM, FACULTY OF NURSING

PAYUNG NEGERI INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE

Research, February 2026

Nurin Ramadani

Factors Influencing the Improvement of Healthcare Service Quality at Puskesmas Melur, Pekanbaru City

xiv + 41 pages + 1 schemes + 11 tables + 12 appendixes

ABSTRACT

Healthcare service quality is a key factor in increasing public satisfaction and trust in healthcare facilities, including community health centers (Puskesmas). Service quality is a service standard that has been regulated as a guideline in providing services. Service standards are measurements that have been determined as an indicator of good service. This study aims to analyze the factors influencing the improvement of healthcare service quality at Puskesmas Melur, Pekanbaru City, using a descriptive quantitative method. The sampling technique used was accidental sampling, with a total of 100 respondents. The study was conducted from December 23, 2024, to January 3, 2025, using a questionnaire as the research instrument. The questionnaire adopted from (Nur Rofiah, 2019) measured five SERVQUAL dimensions: tangible (availability of physical facilities), reliability (service dependability), responsiveness (staff responsiveness), assurance (guarantee and trust), and empathy (healthcare workers' concern for patients). The results showed that in the tangible dimension, 58% of respondents rated service quality as good. In the reliability dimension, 52% of respondents rated the service quality as moderate. Meanwhile, in the responsiveness dimension, 58% of respondents also rated the service quality as moderate. For the assurance dimension, 59% of respondents considered the service quality moderate, and in the empathy dimension, 60% of respondents also rated the service quality as moderate. Based on these findings, improving the five SERVQUAL dimensions is essential in efforts to enhance healthcare service quality at Puskesmas. For future research, it is recommended to conduct a more in-depth analysis by examining the relationships between variables in a more specific manner using linear regression or Structural Equation Modeling (SEM).

Keywords **:** *Service Quality, SERVQUAL, Puskesmas*
References **:** 40 (2020-2024)