

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru, yang terdiri dari bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, data di peroleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, di mana respondennya adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru. Nilai validitas instrumen responden sebesar 0.1966 dan nilai reliabilitas sebesar 0,60.

Berdasarkan hasil penelitian di lihat dari lima dimensi bukti fisik, reabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berada pada kategori puas. Artinya bahwa service excellence yang di ciptakan puskesmas payung sekaki pekanbaru sudah mampu memberikan kenyamanan di benak pasien rawat jalan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Puskesmas Payung Sekaki Pekanbaru