

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PAUH
KOTA PADANG**

Diajukan sebagai salah satu untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata I Kesehatan Masyarakat



Oleh :

Jelita Nur Hakim
2113201021

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2025**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Lengkap : Jelita Nur Hakim
NIM : 2113201021
Tempat/tgl lahir : Kasang/ 29 Juni 2003
Tanggal Masuk : 15 September 2021
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik : Defi Yulita, M.Biomed
Nama Pembimbing 1 : Dr.Fanny Ayudia, M.Biomed
Nama Pembimbing 2 : Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang”.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Juli 2025



Jelita Nur Hakim

PERNYATAAN PERSETUJUAN

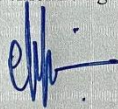
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Jelita Nur Hakim
NIM : 2113201021
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar
Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifah Padang.

Padang, Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Fanny Ayudia, M.Biomed

Pembimbing II



Febriyanti Nursya, M.Kes, AAKK

Disahkan Oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Jelita Nur Hakim
NIM : 2113201021
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program
Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifiah Padang.

Padang, Juli 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
Dr. Fanny Ayudia, M.Biomed

(.....)

Pembimbing II
Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK

(.....)

Penguji I
Wilda Tri Yuliza, M.Kes

(.....)

Penguji II
Yulia, M.Kes

(.....)

Disahkan Oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi

Ns. Syalvia Oresti, M.Kep, Ph.D

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Juli 2025

Jelita Nur Hakim

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang

xi + 66 halaman, 16 tabel, 2 gambar, 14 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Pauh mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2023 sebanyak 53.855 pasien menjadi sebanyak 47.340 pasien tahun 2024. Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2025, pengambilan data dilakukan pada tanggal 7 Mei – 26 Mei 2025. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke puskesmas, jumlah sampel sebanyak 96 responden yang diambil secara *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistic yaitu uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 31,3% pasien menyatakan tidak puas, 81,3% menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 80,2% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 76,0% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 83,3% pasien menyatakan dimensi empati tidak bermutu, 45,8% pasien menyatakan bukti fisik tidak bermutu. Hasil uji statistik diketahui terdapat hubungan kehandalan ($p= 0,020$) dan bukti fisik ($p= 0,001$) dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan daya tanggap ($p= 0,178$) jaminan ($p= 0,57$), empati ($p= 0,140$) dengan kepuasan pasien dengan.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan kepada Puskesmas Pauh untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pasien. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyederhanakan alur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh pasien, serta mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan secara maksimal.

Daftar Bacaan : 30 (2012-2024)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Rawat Jalan

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
Skripsi, July 2025

Jelita Nur Hakim

The Relationship between Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction at the Pauh Health Center, Padang City

xi + 63 pages, 16 tables, 2 figures, 14 attachments

ABSTRACT

The Pauh Community Health Center experienced a decrease in the number of outpatient visits in 2023 from 53,855 patients to 47,340 patients in 2024. The Minimum Service Standard for patient satisfaction is above 95%. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction at the Pauh Community Health Center in Padang City.

This research is a quantitative study with a cross-sectional research design. This study was conducted in March-August 2025, data collection was carried out on May 7 - May 26, 2025. The population in this study were patients who visited the community health center, the number of samples was 96 respondents taken by accidental sampling. Data collection used a questionnaire through interviews. Data analysis used univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests, namely the Chi-square test.

The results of the study showed that 31.3% of patients stated that they were dissatisfied, 81.3% stated that the reliability dimension was not of good quality, 80.2% of patients stated that the responsiveness dimension was not of good quality, 76.0% of patients stated that the assurance dimension was not of good quality, 83.3% of patients stated that the empathy dimension was not of good quality, 45.8% of patients stated that the physical evidence was not of good quality. The results of the statistical test showed that there was a relationship between reliability ($p = 0.020$) and physical evidence ($p = 0.001$) with patient satisfaction and there was no relationship between responsiveness ($p = 0.178$) assurance ($p = 0.57$), empathy ($p = 0.140$) with patient satisfaction.

It can be concluded that the dimensions of service quality influence patient satisfaction levels. Therefore, it is recommended that the Pauh Community Health Center continue to improve its service quality to enhance patient satisfaction. Efforts that can be made include simplifying the service flow to make it more efficient and easier for patients to understand, and optimizing the provision of supporting facilities and infrastructure for healthcare services.

Reference : 30 (2012-2024)

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center, Outpatient

