

SKRIPSI

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NANGGALO TAHUN 2025

Diajukan sebagai salah satu untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata I Kesehatan Masyarakat



Oleh

Widya Khairunnisa
2113201049

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

WIDYA KHAIRUNNISA

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

xii + 64 halaman, 17 tabel, 2 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Puskesmas Nanggalo dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan jumlah kunjungan sebanyak 28%. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan bulan Maret-Agustus 2025, pengumpulan data dilakukan 29 April-9 Mei 2025. Populasi yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Nanggalo, jumlah sampel 96 responden diambil secara *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan wawancara. Analisa data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 21,9% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 32,3% menyatakan dimensi bukti langsung tidak bermutu, 38,5% menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 52,1% menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 52,1% menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 35,4% menyatakan dimensi empati tidak bermutu. Terdapat hubungan bukti langsung ($p=0,006$), kehandalan ($p=0,003$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,045$), dan empati ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.

Terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan khususnya dimensi kehandalan dan daya tanggap perlunya perhatian utama pihak puskesmas untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien.

Daftar Bacaan : 38 (2015 – 2024)

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, puskesmas, rawat jalan

2024

WIDYA KHAIRUNNISA

The Relationship Between Dimensions of Health Service Quality and Outpatient Satisfaction Levels at Nanggalo Community Health Center in 2025

xii + 64 pages, 17 tables, 2 figures, 12 attachment

ABSTRACT

Quality health services are an important factor in determining patient satisfaction. Nanggalo Health Center from 2021-2023 experienced a decrease in the number of visits by 28%. The purpose of the study was to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of outpatient satisfaction at Nanggalo Health Center in 2025.

This study is a quantitative study with a cross-sectional design. The study was conducted in March-August 2025, data collection was carried out from 29 April to 9 May 2025. The population was outpatients visiting Nanggalo Health Center, the number of samples was 96 respondents taken by Accidental Sampling. Data collection using questionnaires with interviews. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests, namely the Chi-square test.

The results of the study showed that 21.9% stated that they were dissatisfied with health services, 32.3% stated that the direct evidence dimension was of poor quality, 38.5% stated that the reliability dimension was of poor quality, 52.1% stated that the responsiveness dimension was of poor quality, 52.1% stated that the assurance dimension was of poor quality, 35.4% stated that the empathy dimension was of poor quality. There is a relationship between direct evidence ($p = 0.006$), reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.045$), and empathy ($p = 0.000$) with patient satisfaction at the Nanggalo Health Center in 2025.

There is a relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of outpatients at the Nanggalo Health Center. Therefore, improving the quality of services, especially the dimensions of reliability and responsiveness, needs the main attention of the health center to increase patient satisfaction and comfort.

References: 38 (2015 – 2024)

Keywords: Patient satisfaction, service quality, community health center

2024

PERNYATAAN PERSETUJUAN

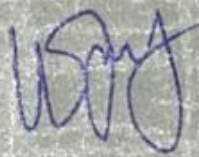
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Widya Khairunnisa
NIM : 2113201049
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Nanggalo Tahun 2025

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

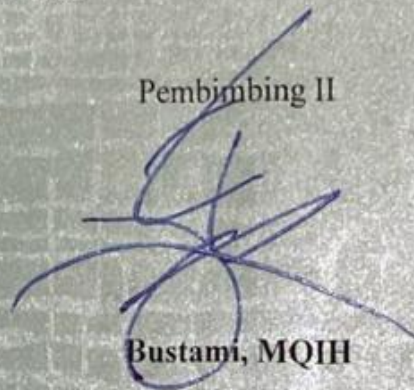
Padang, Juli 2025

Pembimbing I



Wilda Tri Yuliza, M.Kes

Pembimbing II



Bustami, MQIH

Disahkan oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



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

PERNYATAAN PENGUJI

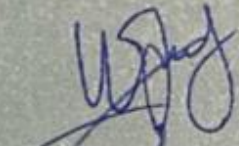
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Widya Khairunnisa
NIM : 2113201049
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Nanggalo Tahun 2025

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Seminar Hasil Pada
Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Alifiah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
Wilda Tri Yuliza, M.Kes

()

Pembimbing II
Bustami, MQIH

()

Penguji I
Alkafi, M.M

()

Penguji II
Fadhilatul Hasnah, M.Kes

()

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi

