

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AMBACANG KOTA PADANG TAHUN 2025

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I
Kesehatan Masyarakat



Oleh

Puja Akhiari

2113201081

**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 : Puja Akhiari
NIM : 2113201081
Tempat/ tgl lahir : Suayan/ 31 januari 2002
Tanggal Masuk : 15 September 2021
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik : Nizwardi Azkha, MPPM
Nama Pembimbing I : Nizwardi Azkha, MPPM
Nama Pembimbing II : Alkahfi, MM

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Tahun 2025”**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pertanyaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2025


Puja Akhiari

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Puja Akhiari
NIM : 2113201081
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Ambacang Kota Padang Tahun 2025

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

Padang, September 2025

Pembimbing I



Nizwardi Azkha, SKM/MPPM, M.Pd,M. Si

Pembimbing II



Alkahfi, MM

Disahkan oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



(Ns. Syalvia Oresti, S.Kep, M.Kep,Ph.D)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Puja Akhiari

Nim : 2113201081

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji seminar Seminar Hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifiah Padang.

Padang, September 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Nizwardi Azkha, SKM, MPPM, M. Pd, M. Si (.....)

Pembimbing II

Alkafi, MM (.....)

Penguji I

Bustami, M.QIH (.....)

Penguji II

Gusni Rahma, M.Epid (.....)

Disahkan Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



(Ns. Syalvia Orestri, S.Kep, M.Kep.Ph.D)

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2025

Puja Akhiari

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 xii+ 73 Halaman, 22 Tabel, 4 Gambar, 13 Lampiran

ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) di wilayah kerjanya, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Menurut Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Puskesmas yang memiliki kunjungan rendah yaitu, Puskesmas Pauh dengan tingkat kunjungan (0,8), di susul Puskesmas Ambacang dengan tingkat kunjungan (1,3). Puskesmas Parak Karakah dengan tingkat kunjungan (1,1) dan Puskesmas Dadok Tunggul Hitam dengan tingkat kunjungan (1,1). Penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang tidak bermutu sebanyak 24%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025.

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus dan pengumpulan data dilakukan pada 02 Juni sampai 22 Juni 2025 di Puskesmas Ambacang. Populasi dalam penelitian berjumlah seluruh pasien yang berkunjung dengan sampel 96 orang. Teknik pengumpulan data *accidental sampling* dengan pengambilan data berdasarkan siapa yang kebetulan ada dan dirasa cocok sesuai dengan kriteria. Data yang digunakan data primer dan data sekunder dan teknik analisis data dengan univariat dan bivariate dengan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57,3% pasien yang tidak puas dan sebanyak 24% pasien mempersepsikan tidak bermutu terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan uji statistik didapatkan bahwa terdapat hubungan daya tanggap ($p=0,000$), dan hubungan jaminan ($p=0,000$).

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang. Untuk itu disarankan kepada Puskesmas Ambacang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan fasilitas, memberikan pembinaan kepada petugas agar lebih ramah, dan memberikan informasi secara jelas agar pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit.

Daftar Bacaan: 42 (2019–2025)

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

UNIVERSITY OF ALIFAH PADANG

Undergraduate thesis, August 2025

Puja Akhiari

The Relationship Between Service Quality and Outpatient Satisfaction at Ambacang Public Health Center, Padang City, in 2025 xii+ 73 pages, 22 tables, 4 figures, 13 appendices

ABSTRACT

Community Health Centers (Puskesmas) are first-level health care facilities that provide public health services (UKM) and individual health services (UKP) within their working areas, prioritizing promotive and preventive efforts. According to the Padang City Health Office, in 2023, the Community Health Centers with the lowest visitor rates were Pauh Community Health Center with a visit rate of 0.8, followed by Ambacang Community Health Center with a visit rate of 1.3, Parak Karakah Community Health Center with a visit rate of 1.1, and Dadok Tunggul Hitam Community Health Center with a visit rate of 1.1. Research indicates that 24% of patients perceive poor quality healthcare services. The purpose of this study was to determine the relationship between healthcare service quality and outpatient satisfaction at Ambacang Community Health Center in Padang City in 2025.

This research is a quantitative study with a cross sectional design. The research was conducted from June 2 to June 22, 2025 at the Ambacang Health Center. The population in the study amounted to 38,909 people with a sample of 96 people. The data collection technique uses primary data and secondary data. Data analysis techniques with univariate and bivariate with chi-square test.

The results showed that 57.3% of patients were dissatisfied, and 24% perceived poor quality healthcare services. Statistical tests revealed a correlation between responsiveness ($p=0.000$) and assurance ($p=0.000$).

Can be concluded that there is a correlation between healthcare service quality and outpatient satisfaction at the Ambacang Community Health Center. Therefore, the Ambacang Community Health Center is recommended to further improve the quality of healthcare services by upgrading facilities, providing training to staff to be friendlier, and providing clear information to ensure uncomplicated services.

References: 42 (2019–2025)

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Health Center