

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RETAK MUDIK
KABUPATEN MUKOMUKO
TAHUN 2025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Strata 1 Kebidanan



Oleh

ADE MARDINI A
23152011091

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama lengkap : Ade Mardini A

NIM : 23152011091

Program Studi : SI Kebidanan

Nama pembimbing akademik : Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.K

Nama pembimbing I : Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.K.M

Nama pembimbing II : Binarni Suhertusi, M.Keb

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **"Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko Tahun 2025"**

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, Agustus 2025


Ade Mardini A

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ade Mardini A

NIM : 23152011091

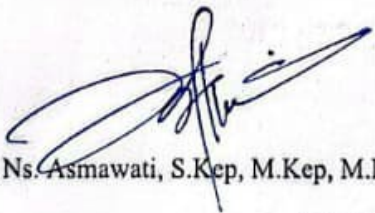
Program Studi : Sarjana Kebidanan

Judul : Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan
Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko
Tahun 2025

Telah disetujui untuk diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Seminar Hasil Program Studi Kebidanan Universitas Alifah Padang.

Padang, Agustus 2025

Pembimbing I


Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.K.M

Pembimbing II


Binarni Suhertusi, M.Keb

Disahkan oleh
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ade Mardini A

Nim : 23152011091

Program Studi : Sarjana Kebidanan

Judul : Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat

Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten

Mukomuko Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil Program

Studi Sarjana Kebidanan Universitas Alifah Padang.

Padang, Agustus 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, M.K.M

(.....)

Pembimbing II

Binarni Suhertusi, M.Keb

(.....)

Penguji I

Silfina Indriani, M.Keb

(.....)

Penguji II

Bdn. Amrina Amran, M.Biomed

(.....)

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang


Ns. Syalvia Oresti, M.Kep. PhD

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2025

Ade Mardini A

Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko Tahun 2025

vii + 64 Halaman, 5 Tabel, 2 Gambar, 12 Lampiran

ABSTRAK

Rata-rata kunjungan nasional puskesmas adalah 81%. Puskesmas Retak Mudik adalah puskesmas di Kabupaten Mukomuko yang memiliki jumlah kunjungan terendah dengan 8,3% kunjungan per bulan. Peningkatan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien adalah upaya untuk meningkatkan cakupan kunjungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Retak Mudik Kabupaten Mukomuko Tahun 2025.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Dilakukan di Puskesmas Retak Mudik bulan Maret-Agustus 2025. Pengambilan data selama 9 hari dari tanggal 30 Juni-9 juli 2025. Populasi adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Retak Mudik dari bulan November 2024 - Februari 2025 yang berjumlah 400 orang. Sampel penelitian sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi Square*.

Hasil penelitian didapatkan 53 responden (66,2%) mengatakan kualitas pelayanan baik. Dan sebanyak 54 responden (67,5%) mengatakan puas dengan layanan yang diberikan. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0.000.

Kesimpulan penelitian adalah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Retak Mudik. Diharapkan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Retak Mudik untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan menerapkan pelayanan yang paripurna dan sesuai SOP.

Daftar Bacaan : 27 (2015-2025)

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Pelayanan

ALIFAH UNIVERSITY OF PADANG

Bachelor of thesis, August 2025

Ade Mardini A

The Relationship between Community Health Center Services and Patient Satisfaction Levels at the Retak Mudik Community Health Center, Mukomuko Regency in 2025

vii + 64 Pages, 5 Tables, 2 Figures, 12 Appendices

ABSTRACT

The national average number of visits to community health centers is 81%. Retak Mudik Community Health Center is the community health center in Mukomuko Regency with the lowest number of visits, with 8,3% visits per month. Improving service quality and patient satisfaction levels is an effort to increase the coverage of visits. The purpose of this study was to determine the relationship between community health center services and patient satisfaction levels at Retak Mudik Community Health Center, Mukomuko Regency, in 2025.

This research is a quantitative research with a *cross-sectional study design*. Conducted at the Retak Mudik Community Health Center from March to August 2025. Data collection for 9 days from June 30-July 9 2025. The population is all patients who visited the Retak Mudik Community Health Center from November 2024 to February 2025, totaling 400 people. The research sample was 80 respondents. The sampling technique was *accidental sampling*. Data collection using questionnaires. Data analysis using univariate and bivariate methods using the *Chi Square test*.

The study found that 53 respondents (66.2%) stated that the service quality was good. Fifty-four respondents (67.5%) stated that they were satisfied with the service provided. There was a relationship between service quality and patient satisfaction, with a *p-value* of 0.000.

The conclusion of the study is there is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Retak Mudik Community Health Center. Healthcare workers at the Retak Mudik Community Health Center are expected to improve and maintain the quality of care provided to patients by implementing comprehensive services in accordance with SOP.

Reference : 27 (2015-2025)

Keywords : Quality, Satisfaction, Service