

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU DENGAN KEPUASAN
PASIENT RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PAUH
TAHUN 2026**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Oleh

Gemilia Purnama
2213201021

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ALIFAH PADANG
TAHUN 2026**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap	: Gemilia Purnama
NIM	: 2213201021
Tempat /tanggal lahir	: Salido Kecil / 15 Juli 2003
Tanggal Masuk	: 2022
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik	: Nurul Prihastita Rizyana, MKM
Nama Pembimbing I	: Nurul Prihastita Rizyana, MKM
Nama Pembimbing II	: Afzahul Rahmi, M,Kes

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

“Hubungan Dimensi Mutu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pauh Tahun 2026”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan proposal penelitian ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2026


Gemilia Purnama

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini di ajukan oleh:

Nama : Gemilia Purnama

Nim : 2213201021

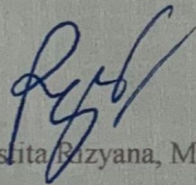
Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul : "Hubungan Dimensi Mutu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pauh Tahun 2026"

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji seminar hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang .

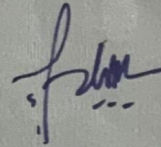
Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



(Nurul Prihasita Razyana, MKM)

Pembimbing II



(Afzahul Rahmi, M.Kes)

Disahkan Oleh:

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Gemilia Purnama
Nim : 2213201021
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Proposal : Hubungan Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dipuskesmas Pauh Tahun 2026

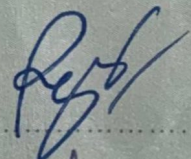
Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji seminar hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Falkultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifah Padang

Padang, Agustus 2026

DEWAN PENGUJI

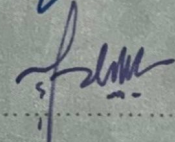
Pembimbing I

(Nurul Prihastita Rizyana, MKM)

(.....)

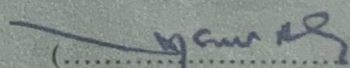
Pebimbing II

(Afzahul Rahmi,M.Kes)

(.....)

Penguji I

(Usmar Ali, MM)

(.....)

Penguji II

(Yulia, M.Kes)

(.....)

Disahkan Oleh:
Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi

(Ns. Syalyia Orestii, M.Kep, Ph.D)



UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

Gemilia Purnama

Hubungan Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang

Xiii + 76 Halaman, 15 tabel, 2 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Pauh mengalami peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2024 sebanyak 229.788 kunjungan dan pada tahun 2025 sebanyak 279.324 kunjungan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2024 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kota Padang sebesar 83,41%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang Tahun 2026.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Juni - 20 Juni 2026 dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 40,6% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pauh. Sebanyak 74,0% pasien menyatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu, 60,4% pasien menyatakan Keandalan tidak bermutu, 54,2% pasien menyatakan daya tanggap tidak bermutu, 59,4% pasien menyatakan Jaminan tidak bermutu, dan 80,2% pasien menyatakan empati tidak bermutu. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,027$), kehandalan ($p\text{-value} = 0,001$), Daya tanggap ($p\text{-value} = 0,001$), dan empati ($p\text{-value} = 0,006$). Sedangkan Jaminan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,066$).

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara beberapa dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang Tahun 2026. Oleh karena itu, disarankan Puskesmas Pauh untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pasien. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menyederhanakan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh pasien dan mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana.

Daftar Bacaan : 36 (2011-2026)

Kata Kunci : Dimensi Mutu, Kepuasan Pasien, Puskesmas, SERQUAL

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

Gemilia Purnama

The Relationship Between Quality Dimensions and Outpatient Satisfaction at the Pauh Community Health Center (Puskesmas), Padang City in 2026

Xiii + 76 pages, 15 tables, 2 figures, 12 appendices

ABSTRACT

Pauh Community Health Center experienced an increase in the number of outpatient visits, recording 229,788 visits in 2024 and 279,324 visits in 2025. Based on 2024 data from the Padang City Health Office, the Public Satisfaction Index (IKM) score indicated an 83.41% satisfaction level regarding healthcare services at the center. This study aims to determine the relationship between quality dimensions and outpatient satisfaction at Pauh Community Health Center, Padang City, in 2026. This study employs a quantitative approach with a cross-sectional design. It was conducted from June 13 to June 20, 2026, with a sample of 96 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected through interviews using a questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods, specifically the Chi-square test.

The study results indicate that 40.6% of patients expressed dissatisfaction with the services at Puskesmas Pauh. Specifically, 74.0% of patients rated the "tangibles" dimension as poor, 60.4% rated reliability as poor, 54.2% rated responsiveness as poor, 59.4% rated assurance as poor, and 80.2% rated empathy as poor. Bivariate analysis revealed a relationship between patient satisfaction and tangibles ($p\text{-value} = 0.027$), reliability ($p\text{-value} = 0.001$), responsiveness ($p\text{-value} = 0.001$), and empathy ($p\text{-value} = 0.006$). However, no relationship was found between assurance and patient satisfaction ($p\text{-value} = 0.066$).

It can be concluded that several dimensions of service quality are significantly associated with outpatient satisfaction at the Pauh Community Health Center, Padang City, in 2026.

It can be concluded that there is a relationship between several dimensions of service quality and outpatient satisfaction at the Pauh Community Health Center in Padang City in 2026. Therefore, it is recommended that the Pauh Community Health Center continue to improve its service quality to enhance patient satisfaction. Measures that can be taken include simplifying service workflows to make them easier for patients to understand and optimizing the provision of facilities and infrastructure.

Reading List : 36 (2011–2026)

Keywords : Quality Dimensions, Patient Satisfaction, Community Health Center SERVQUAL