

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN JKN PADA BAGIAN PENDAFTARAN
DI PUSKESMAS AIR TAWAR KOTA PADANG
TAHUN 2026**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Kesehatan Masyarakat



Oleh :

FAHMI NADILA PUTRI
2213201017

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap	: Fahmi Nadila Putri
NIM	: 2213201017
Tempat /tanggal lahir	: Padang/29 Maret 2004
Tanggal Masuk	: 15 September 2022
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik	: Meyi Yanti, M.KM
Nama Pembimbing I	: Wilda Tri Yuliza, M.Kes
Nama Pembimbing II	: Meyi Yanti, S.KM.,M.KM

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

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026”

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

Padang, Agustus 2026



Fahmi Nadila Putri

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

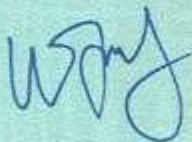
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fahmi Nadila Putri
NIM : 2213201017
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026

Telah diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi Universitas Alifiah Padang.

Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



(Wilda Tri Yuliza, M.Kes)

Pembimbing II



(Meyi Yanti, M.KM)

Disahkan Oleh
Dekan



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fahmi Nadila Putri
Nim : 2213201017
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan
Pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air
Tawar Kota Padang Tahun 2026

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1

Wilda Tri Yuliza, M.Kes

(.....)

Pembimbing 2

Meyi Yanti, M.KM

(.....)

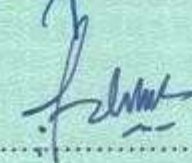
Penguji 1

Fadhilatul Hasnah, M.Kes

(.....)

Penguji 2

Afzahul Rahmi, M.Kes

(.....)



Disahkan oleh

Dekan

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

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

FAHMI NADILA PUTRI

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN Pada Bagian Pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026

xiv+ 61 halaman, 13 tabel, 2 gambar, 12 lampiran

ABSTRAK

Pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan hasil survei pada fasilitas pelayanan Kesehatan berada pada kisaran 80-85 (kategori baik). Aspek pelayanan seperti kemudahan produk, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas masih menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan. Data kunjungan pasien JKN tahun 2025 mencatat Puskesmas Air Tawar sebagai salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan terendah di Kota Padang yaitu sebanyak 15.915 kunjungan yang secara tidak langsung dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2026, pengumpulan data dilakukan pada tanggal 26 Juni- 3 Juli 2026. Populasi yaitu seluruh pasien JKN yang berobat ke Puskesmas Air Tawar dalam 3 bulan terakhir, jumlah sampel 96 responden diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan 45,8% pasien JKN menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Kesehatan bagian pendaftaran, 54,2% pasien JKN menyatakan kualitas pelayanan bagian pendaftaran tidak bermutu, Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN pada bagian pendaftaran di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2026 ($p = 0,002$).

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien JKN pada bagian pendaftaran di Puskesmas. Disarankan agar pihak Puskesmas terus meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada aspek yang masih memperoleh penilaian rendah, sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Daftar Bacaan : 43 (2016-2025)

Kata Kunci : Bagian Pendaftaran, JKN, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

ALIFAH PADANG UNIVERSITY

Skripsi, Agustus 2026

FAHMI NADILA PUTRI

The Relationship Between Service Quality and the Satisfaction Level of JKN Patients at the Registration Unit of Air Tawar Community Health Center, Padang City, in 2026

xiv+61 pages, 13 tables, 2 figures, 12 attachments

ABSTRACT

Measurements of healthcare service quality using the Community Satisfaction Index (IKM) show that survey results for healthcare facilities range from 80 to 85 (the “good” category). Service aspects such as product accessibility, speed of service, and staff attitude remain factors that influence patient satisfaction with healthcare services. Data on JKN patient visits in 2025 show that the Air Tawar Community Health Center (Puskesmas) had one of the lowest visit counts in Padang City, with 15,915 visits, a figure indirectly influenced by patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between service quality and the level of JKN patient satisfaction at the Air Tawar Community Health Center in Padang City in 2026.

Translated with DeepL.com (free version) This study is a quantitative study with a cross-sectional design. The study was conducted from March to August 2026, with data collection taking place from June 26 to July 3 2026. The population consisted of all JKN patients who sought treatment at the Air Tawar Community Health Center (Puskesmas) within the past three months; a sample of 96 respondents was selected using accidental sampling. Data were collected using an questionnaire. Data analysis involved univariate and bivariate analyses using the chi-square test.

The results of the study showed that 45.8% of JKN patients reported being dissatisfied with the health services provided by the registration department, while 54.2% of JKN patients stated that the quality of service in the registration department was poor. There was a significant association between service quality and the level of satisfaction among JKN patients with the registration department at the Air Tawar Community Health Center in Padang City in 2026 ($p = 0.002$).

There is a correlation between service quality and the level of satisfaction among JKN patients at the registration desk of community health centers. It is recommended that community health centers continue to improve service quality, particularly in areas that still receive low ratings, so that patient satisfaction can continue to increase.

Reading List : 43 (2016-2025)

Keywords : Registration Department, JKN, Patient Satisfaction, Quality of Care