

SKRIPSI

HUBUNGAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN DAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKESMAS NANGGALO KOTA PADANG TAHUN 2026

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



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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap	: Deah Nisa Nabila
NIM	: 2213201066
Tempat/ Tanggal lahir	: Lubuk Gadang, 23 Juni 2004
Tahun Masuk	: 2022
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik	: Gusni Rahma, M.Epid
Nama Pembimbing I	: Meta Dwi Andriani, M.Psi., Psikolog
Nama Pembimbing II	: Gusni Rahma, M.Epid

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

“Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang Tahun 2026”.

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

Padang, Agustus 2026



Deah Nisa Nabila

PERNYATAAN PERSETUJUAN

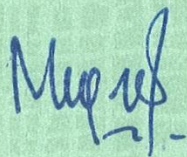
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama Lengkap : Deah Nisa Nabila
NIM : 2213201066
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang Tahun 2026.

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

Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



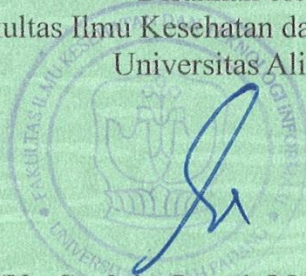
(Meta Dwi Andriani, M.Psi., Psikolog)

Pembimbing II



(Gusni Rahma, M.Epid)

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

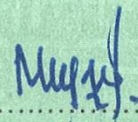
Nama Lengkap : Deah Nisa Nabila
NIM : 2213201066
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang Tahun 2026.

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

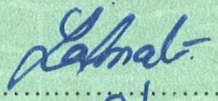
Padang, Agustus 2026

DEWAN PENGUJI

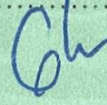
Pembimbing I
Meta Dwi Andriani, M.Psi., Psikolog

()

Pembimbing II
Gusni Rahma, M.Epid

()

Penguji I
Gusrianti, M.Kes

()

Penguji II
Meyi Yanti, M.KM

()

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah

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

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

Deah Nisa Nabila

Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang Tahun 2026

xiv + 69 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien tergantung pada mutu/kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien rawat jalan menjadi perhatian penting karena layanan ini merupakan jenis pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat di Puskesmas. Besaran Masalah bahwa 56,3% kepuasan pasien tidak puas pasien rawat jalan dengan pembagian angket. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026.

Metode dalam penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Nanggalo Kota Padang dari bulan Maret sampai Agustus 2026. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 24 Juli-1 Agustus 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di *cluster* 3 bulan Januari-Maret 2026 sebanyak 2.466 pasien, sedangkan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* sebanyak 96 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner melalui angket. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-square* $p < 0,05$.

Hasil penelitian 56,3% pasien tidak puas, 68,8% sikap petugas kesehatan negatif dan 69,8% waktu tunggu lama pada pasien rawat jalan. Terdapat hubungan sikap petugas kesehatan ($p=0,0001$) dan waktu tunggu ($p=0,0001$) dengan kepuasan pasien rawat jalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Nanggalo Kota Padang tahun 2026

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan sikap petugas kesehatan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan. Disarankan kepada petugas kesehatan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan dengan mengurangi waktu tunggu pasien, terutama pada bagian pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat.

Daftar Bacaan : 56 (2017-2025)

Kata Kunci : Sikap Petugas Kesehatan, Waktu Tunggu, Kepuasan, Pasien

ALIFAH UNIVERSITY PADANG
Bachelor's Thesis, August 2026

Deah Nisa Nabila

The Relationship Between Healthcare Worker Attitudes, Waiting Times, and Outpatient Satisfaction under the National Health Insurance (JKN) Scheme at Nanggalo Community Health Center (Puskesmas), Padang City, 2026

xiv + 69 pages, 8 tables, 2 figures, 13 appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction depends on the quality of healthcare services. Outpatient satisfaction is a key concern, as this service is the most frequently utilized by the community at Community Health Centers (Puskesmas). In Padang City, 97.05% of the population were BPJS or JKN users in 2025, and Puskesmas Nanggalo recorded a Community Satisfaction Index (IKM) score of 84.87 (Grade B). This study aimed to determine the relationship between healthcare worker attitudes, waiting times, and the satisfaction of National Health Insurance (JKN) outpatients at Puskesmas Nanggalo, Padang City, in 2026.

This study employed a quantitative method with a cross-sectional approach and was conducted at Puskesmas Nanggalo, Padang City, from March to August 2026. The study population consisted of 2,466 outpatients in Cluster 3 (January–March 2026), and accidental sampling was used to select 96 respondents. Data were collected using questionnaires. The data were analyzed through univariate and bivariate methods using the Chi-square test ($p < 0.05$).

The results showed that 56.3% of outpatients were dissatisfied, 68.8% perceived healthcare worker attitudes as negative, and 69.8% experienced long waiting times. Significant relationships were found between healthcare worker attitudes ($p=0.0001$) and waiting times ($p=0.0001$) regarding the satisfaction of JKN outpatients at Puskesmas Nanggalo, Padang City, in 2026.

Based on these findings, it is concluded that there is a relationship between healthcare worker attitudes, waiting times, and outpatient satisfaction. It is recommended that healthcare workers improve outpatient service efficiency by reducing patient waiting times, particularly during registration, medical examinations, and medication collection.

References : 56 (2017–2025)

Keywords : Health Worker Attitude, Waiting Time, Satisfaction, Patient