

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS ULAK KARANG PADANG
TAHUN 2026**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata I Keperawatan



Oleh :

**Elisa Putri
2214201017**

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : Elisa Putri
NIM : 2214201017
Tempat / Tgl Lahir : Senama Nenek/ 21 April 2004
Tahun Masuk : September 2022
Program Studi : SI Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Dr. Ns. Asmawati, M.Kep., M.KM
Nama Pembimbing I : Dr. Ns. Asmawati, M.Kep., M.KM
Nama Pembimbing II : Ns. Conny Oktizulvia, M.Kep

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **“Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026”**

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

Padang, Agustus 2026



Elisa Putri

PERNYATAAN PERSETUJUAN

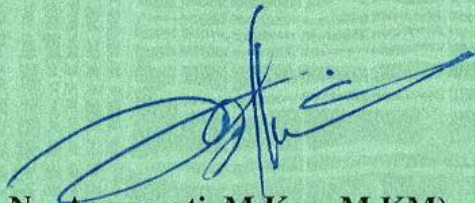
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Elisa Putri
NIM : 2214201017
Program Studi : SI Keperawatan
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di
Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026

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

Padang, Agustus 2026

Pembimbing I



(Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM)

Pembimbing II



(Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep)

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 : Elisa Putri
NIM : 2214201017
Program Studi : SI Keperawatan
Judul : Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di
Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026

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

Padang, Agustus 2026
DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr. Ns. Asmawati, M.Kep, M.KM

Pembimbing II

Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep

Penguji I

Ns. Rebhi Permata Sari, S.Kep, M.Kep

Penguji II

Ns. Chichi Hafifah Transyah, S.Kep, M.Kep

()
()
()
()

Disahkan Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Informasi

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

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2026

ELISA PUTRI

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2026

xii + 76 Halaman + 14 Tabel + 2 Gambar + 16 Lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan karena menggambarkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026, masih ditemukan pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ulak Karang Padang Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai Agustus 2026, dengan pengumpulan data pada 29 Juni sampai 9 Juli 2026. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square.

Hasil penelitian menunjukkan 46,9% pasien menyatakan tidak puas. Dimensi tangible tidak bermutu sebesar 51,0%, reliability 38,5%, responsiveness 51,0%, assurance 52,1%, dan empathy 52,8%. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan antara *tangible* ($p=0,006$), *reliability* ($p=0,003$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,045$), dan *empathy* ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Disarankan kepada Puskesmas Ulak Karang Padang untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan, terutama melalui pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan fasilitas, ketepatan pelayanan, peningkatan kecepatan respons petugas, komunikasi yang ramah, serta pemberian perhatian yang adil kepada setiap pasien.

Daftar Bacaan : 74 (2016-2026)

Kata Kunci : mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, rawat jalan, Puskesmas.

ALIFAH UNIVERSITY PADANG

Undergraduate Thesis, August 2026

ELISA PUTRI

The Relationship Between Healthcare Service Quality Dimensions and Outpatient Satisfaction at Ulak Karang Community Health Center (Puskesmas), Padang, in 2026

xii + 76 Pages + 14 Tables + 2 Figures + 16 Appendices

ABSTRAK

Healthcare service quality is a crucial factor in enhancing patient satisfaction. Patient satisfaction serves as an indicator of service success, as it reflects the alignment between patient expectations and the care actually received. Research conducted at the Ulak Karang Community Health Center (Puskesmas) in Padang in 2026 revealed that some patients remained dissatisfied with the healthcare services provided. These findings highlight the need to improve service quality to better meet patient needs and expectations.

This study aimed to examine the relationship between service quality dimensions and the satisfaction levels of outpatients at the Ulak Karang Community Health Center, Padang, in 2026. A quantitative research approach with a cross-sectional design was employed. The study was conducted between March and August 2026, with data collection taking place from June 29 to July 9, 2026. The sample consisted of 96 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected via questionnaires, and analysis was performed using univariate and bivariate methods (Chi-Square test).

The results indicated that 46.9% of patients were dissatisfied. Regarding service quality dimensions, the following percentages were rated as poor: tangibles (51.0%), reliability (38.5%), responsiveness (51.0%), assurance (52.1%), and empathy (52.8%). Chi-Square test results demonstrated a significant relationship between outpatient satisfaction and the dimensions of tangibles ($p=0.006$), reliability ($p=0.003$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.045$), and empathy ($p=0.000$).

It is recommended that the Ulak Karang Community Health Center continuously improve service quality, particularly by maintaining facility cleanliness and comfort, ensuring service accuracy, increasing staff responsiveness, fostering friendly communication, and providing equitable attention to every patient.

References: 74 (2016-2026)

Keywords: *healthcare service quality, patient satisfaction, outpatient, community health center (Puskesmas).*