

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AIR TAWAR
KOTA PADANG TAHUN 2025**

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



Oleh

Nadia Prayani Azzahra
2113201076

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama lengkap	: Nadia Prayani Azzahra
NIM	: 2113201076
Tempat Tanggal Lahir	: 16 Juni 2002
Tahun masuk	: 2021
Program Studi	: S-1 Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik	: Nurul Prihastita Rizyana, M.KM
Nama Pembimbing I	: Gusni Rahma, M.Epid
Nama Pembimbing II	: Nurul Prihastita Rizyana, M.KM

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2025”

Apabila suatu hari 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



Nadia Prayani Azzahra

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadia Prayani Azzahra
NIM : 2113201076
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar
Tahun 2025.

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

Padang, Agustus 2025

Pembimbing I



(Gusni Rahma, M. Epid)

Pembimbing II



(Nurul Prihastita Rizyana, M.KM)

Disahkan Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadia Prayani Azzahra
NIM : 2113201076
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar
Tahun 2025.

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

Padang, Agustus 2025

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
Gusni Rahma, M.Epid

(.....)

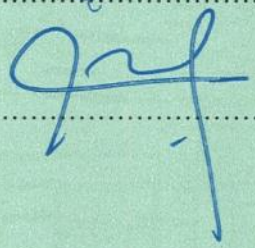
Pembimbing II
Nurul Prihastita Rizyana, M.KM

(.....)

Penguji I
Gusrianti, M.Kes

(.....)

Penguji II
Dian Paramitha Asyari, M.Kes

(.....)

Disahkan Oleh
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan dan Teknologi Informasi
Universitas Alifah Padang



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

UNIVERSITAS ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2025

Nadia Prayani Azzahra

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar Kota Padang Tahun 2025

xiii + 74 halaman, 17 tabel, 2 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Kunjungan rawat jalan di Puskesmas Air Tawar mengalami penurunan dari 22.795 kunjungan tahun 2022 turun menjadi 21.167 tahun 2023, salah satunya dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum memenuhi standar. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di tahun 2025.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret–Agustus 2025. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan, dengan sampel 96 responden menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada 16 – 26 Juni 2025 menggunakan kuesioner dengan cara wawancara dianalisis secara univariat dan bivariat memakai *uji chi-square*.

Hasil analisis menunjukkan 53,1% responden tidak puas terhadap pelayanan. Berdasarkan kualitas pelayanan ditemukan persepsi tidak bermutu terhadap kehandalan (80,2%), daya tanggap (70,8%), jaminan (75,0%), empati (75,0%), dan bukti fisik (65,6%). Berdasarkan fasilitas, 56,3% menilai kurang baik. Analisis statistik membuktikan seluruh dimensi kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$).

Kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar. Disarankan agar puskesmas meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan meningkatkan sarana dan prasarana dengan baik serta melakukan monitoring dan evaluasi survey kepuasan pasien.

Daftar Bacaan : 52 (2014-2024)

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

ALIFAH UNIVERSITY OF PADANG

Bachelor Thesis, Agust 2025

Nadia Prayani Azzahra

The Relationship Between Service Quality and Facilities and Outpatient Satisfaction at Air Tawar Community Health Center, Padang City, 2025

xiii + 74 pages, 17 tables, 2 figures, 13 attachments

ABSTRACT

Outpatient visits at Air Tawar Community Health Center decreased from 22,795 in 2022 to 21,167 in 2023, possibly due to substandard service quality. This study aims to determine the relationship between service quality and facilities and outpatient satisfaction in 2025.

This study used a quantitative cross-sectional design. It was conducted from March to August 2025. The population was all outpatients, with a sample of 96 respondents using accidental sampling. Data collection was conducted from June 16 to 26, 2025, using a questionnaire and interviews. Univariate and bivariate analyses were performed using the chi-square test.

The analysis showed that 53.1% of respondents were dissatisfied with the service. Based on service quality, perceptions of poor quality were found in reliability (80.2%), responsiveness (70.8%), assurance (75.0%), empathy (75.0%), and physical evidence (65.6%). Regarding facilities, 56.3% rated them as poor. Statistical analysis showed that all dimensions of service quality and facilities were significantly related to patient satisfaction (p -value < 0.05).

The quality of services and facilities is related to outpatient satisfaction at the Air Tawar Community Health Center. It is recommended that the community health center improve the quality of services and facilities by upgrading facilities and infrastructure and conducting monitoring and evaluation of patient satisfaction surveys.

References : 52 (2014-2024)

Keywords : Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality, Community Health Center