

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
AIR TAWAR TAHUN 2023**

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



Andiny Afrilia Putri
1913201045

Dosen Pembimbing:

Ns. Delima, M.Kes

Febriyanti Nursya, M.Kes, AAK

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

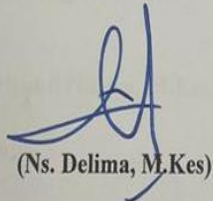
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Andiny Afrilia Putri
NIM : 1913201045
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, Agustus 2023



Pembimbing I


(Ns. Delima, M.Kes)

Pembimbing II


(Febriyanti Nursya, M.Kes.,AAAK)

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Andiny Afrilia Putri

Nim : 1913201045

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil Program
Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifiah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

(Ns. Delima, M.Kes)

(.....)

Pembimbing II

(Febriyanti Nursya, M.Kes.,AAAK)

(.....)

Penguji I

(Gusni Rahma, M.Epid)

(.....)

Penguji II

(Wilda Tri Yuliza, M.Kes)

(.....)

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifiah



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2023

Andiny Afrilia Putri

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023

xiv + 51 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 14 lampiran

ABSTRAK

Puskesmas Air Tawar adalah salah satu puskesmas yang memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang terendah di Kota Padang tahun 2022 yaitu 15.576 orang. Persentase indeks kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar tahun 2021 sebanyak 98,73% mengalami penurunan pada tahun 2022 yaitu 84,86%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Air Tawar pada bulan Maret-Agustus 2023. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan dengan jumlah 2.701 orang, jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 56% pasien mempersepsikan pelayanan kesehatan tidak bermutu, 51% pasien mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji statistik diketahui *p value* <0,047 artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Disarankan Puskesmas Air Tawar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien dengan meningkatkan daya tanggap dan empati.

Daftar Bacaan : 34 (2015-2022)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

*ALIFAH HEALTH SCIENCE HIGH SCHOOL PADANG
Skripsi, August 2023*

Andiny Afrilia Putri

Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction Level at the Air Tawar Health Center in 2023

xiv + 51 pages, 8 tables, 2 figures, 14 attachments

ABSTRACT

Air Tawar Health Center is one of the health centers that has the lowest number of outpatient visits in Padang City in 2022, namely 15,576 people. The percentage of patient satisfaction index at the Air Tawar Health Center in 2021 was 98.73%, which decreased in 2022, namely 84.86%. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and the level of satisfaction of outpatients at the Air Tawar Health Center in 2023.

This study is a quantitative study with a cross sectional research design. This research was conducted at the Air Tawar Health Center in March-August 2023. The population in this study were outpatients with a total of 2,701 people, the sample size was 100 respondents who were taken by accidental sampling. Data collection using a questionnaire by interview. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests, namely the chi-square test.

The results showed that 56% of patients perceived that health services were not of high quality, 51% of patients perceived that patient satisfaction was not satisfied in the services provided by the health center. The results of the statistical test showed that the p value <0.047 means that there is a relationship between service quality and the level of satisfaction of outpatients at the Air Tawar Health Center in 2023.

Service quality is one of the factors that can affect patient satisfaction. It is recommended that the Air Tawar Health Center further improve service quality which will have an impact on patient satisfaction by increasing responsiveness and empathy.

Reading List : 34 (2015-2022)

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center