



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA ERA INTEGRASI LAYANAN PRIMER
DI PUSKESMAS LAPAI TAHUN 2026**



Oleh:

CINDY VAULINA SIHALOHO

NIM. 2211213025

Pembimbing I : Shelvey Haria Roza, SKM., M. Kes

Pembimbing II : Yosalli SKM., MPH

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2026



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA ERA INTEGRASI LAYANAN PRIMER
DI PUSKESMAS LAPAI TAHUN 2026**

Oleh:

CINDY VAULINA SIHALOHO

NIM. 2211213025

**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2026

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANADALAS**

Skripsi, Juni 2026

CINDY VAULINA SIHALOHO, NIM. 2211213025

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN PADA ERA INTEGRASI LAYANAN PRIMER DI PUSKESMAS
LAPAI TAHUN 2026**

xii + 95 halaman, 31 tabel, 5 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Penurunan kunjungan pasien rawat jalan sebesar 16,8% dari tahun 2024 ke tahun 2025 di Puskesmas Lapai bertepatan dengan penerapan Integrasi Layanan Primer (ILP). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada era Integrasi Layanan Primer di Puskesmas Lapai tahun 2026.

Metode

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dilaksanakan pada Januari hingga Juni 2026 di Puskesmas Lapai. Sampel sebanyak 260 responden dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*. Analisis data mencakup univariat, bivariat dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil

Sebanyak 53,5% responden puas dan 51,9% menilai mutu pelayanan baik. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$). Pasien yang menilai mutu pelayanan tidak baik berpeluang 6,801 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menilai mutu baik (95%CI=3,94-11,72). Analisis IPA menunjukkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik menjadi prioritas utama perbaikan.

Kesimpulan

Mutu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Puskesmas disarankan mengevaluasi layanan secara berkala serta meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, komunikasi dokter, dan kursi di ruang tunggu.

Daftar Pustaka : 62 (1996-2025)

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Integrasi Layanan Primer, *Importance-Performance Analysis*

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, June 2026
CINDY VAULINA SIHALOHO, NIM. 2211213025**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND OUTPATIENT
SATISFACTION IN THE ERA OF INTEGRATED PRIMARY HEALTH CARE
AT LAPAI COMMUNITY HEALTH CENTER IN 2026**

xii + 95 pages, 31 tables, 5 pictures, 9 appendices

ABSTRACT

Objective

Outpatient visits at Lapai Community Health Center declined by 16.8% between 2024 and 2025, coinciding with the implementation of Integrated Primary Health Care (ILP). This study aimed to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction during the Integrated Primary Health Care (ILP) era at Lapai Community Health Center in 2026.

Methods

This quantitative cross-sectional study was conducted from January to June 2026 at Lapai Community Health Center. A sample of 260 respondents was selected using a consecutive sampling technique. Data were analyzed using univariate, bivariate, and Importance-Performance Analysis (IPA).

Results

A total of 53.5% of respondents were satisfied, and 51.9% rated the service quality as good. There was a significant relationship between service quality and outpatient satisfaction ($p=0.001$). Patients who rated the service quality poorly were 6.801 times more likely to feel dissatisfied compared to those who rated the quality as good (95%CI=3.94-11.72). Importance-Performance Analysis indicates that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and tangibles are the top priorities for improvement.

Conclusion

Service quality is significantly associated with outpatient satisfaction. The community health center is advised to evaluate services regularly and improve service timeliness, doctor communication, and seating availability in the waiting area.

References : 62 (1996-2025)

Keywords : Outpatient Satisfaction, Service Quality, Community Health Center, Integrated Primary Health Care, Importance-Performance Analysis