



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
KOTO PANJANG IKUR KOTO KOTA PADANG
TAHUN 2026**

Oleh:

ATINA RIZKI

NIM. 2211211003



Pembimbing I : Dr. Dra. Sri Siswati, Apt, SH, M.Kes

Pembimbing II : Kamal Kasra, SKM, MQIH, PhD

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2026



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
KOTO PANJANG IKUR KOTO KOTA PADANG
TAHUN 2026**

Oleh:

ATINA RIZKI

NIM. 2211211003

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

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2026

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, 22 Juli 2026

ATINA RIZKI, NIM. 2211211003

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTO
PANJANG IKUR KOTO KOTA PADANG TAHUN 2026**

xii + 103 halaman, 39 tabel, 5 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto mengalami fluktuasi dengan penurunan sebesar 37,7% selama tahun 2021-2025. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pasien sehingga berpotensi memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan dan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto.

Metode

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, dilakukan pada bulan Februari-Juli Tahun 2026 di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto. Sampel penelitian berjumlah 153 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data mencakup univariat, bivariat dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan 43,8% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Mutu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (p -value=0,001), sedangkan tingkat pendidikan pasien tidak hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (p -value = 0,923).

Kesimpulan

Mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Koto Panjang Ikur Koto, sedangkan tingkat pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi yang menjadi prioritas utama, guna meningkatkan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka : 79 (2000-2026)

Kata Kunci : Mutu, Pelayanan, Pendidikan, Kepuasan, Pasien

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, 22 July 2026

ATINA RIZKI, NIM. 2211211003

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENTS
EDUCATIONAL LEVEL WITH OUTPATIENT SATISFACTION AT KOTO
PANJANG IKUR KOTO HEALTH CENTER PADANG CITY IN 2026**

xii + 103 pages, 39 table, 5 pictures, 9 appendices

ABSTRACT

Objectives

Outpatient visits at Koto Panjang Ikur Koto Public Health Center fluctuated, with a 37.7% decrease during 2021–2025. This indicates that the services provided have not fully met patients' expectations and may affect healthcare utilization. This study aimed to determine the relationship between service quality and patients' educational level and outpatient satisfaction at Koto Panjang Ikur Koto Public Health Center.

Methods

This quantitative study with a cross-sectional design was conducted from February to July 2026 at Koto Panjang Ikur Koto Public Health Center. The study sample consisted of 153 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using univariate, bivariate, and Importance–Performance Analysis (IPA)

Results

The study showed that 43.8% of patients were dissatisfied with the services received. Service quality was significantly associated with patient satisfaction (p -value = 0.001), whereas patients' educational level was not significantly associated with patient satisfaction (p -value = 0.923).

Conclusion

Service quality was associated with outpatient satisfaction, whereas educational level was not. Therefore, the Public Health Center is expected to improve service quality, particularly in the dimensions identified as the highest priorities, in order to enhance patient satisfaction.

References : 79 (2000-2026)

Keywords : Service, Quality, Education, Satisfaction, Patient