

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS DADOK TUNGGUL HITAM TAHUN 2022

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



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINNGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2022**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama Lengkap : Rani Aprilia
Nim : 1810104087
Tempat tgl lahir : Abai, 14 April 2000
Tanggal masuk : 2018
Program studi : Kesehatan Masyarakat
Nama Pembimbing Akademik : Hj. Fatmi Arma, SKM
Nama Pembimbing I : Hj. Erwani, M.Kes
Nama Pembimbing II : Gusni Rahma, M.Epid

Menyatakan saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022”**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, dalam penulisan skripsi ini, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2022



Rani Aprilia

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rani Aprilia
Nim : 1810104087
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat
Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok
Tunggul Hitam Tahun 2022

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

Padang, Oktober 2022

Pembimbing I



Hj. Erwani, M.Kes

Pembimbing II



Gusni Rahma, M.Epid

Disahkan oleh

Ketua STIKes Alifiah



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

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rani Aprilia

NIM : 1810104087

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji Seminar Hasil pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Pembimbing I
Hj. Erwani, M.Kes

Pembimbing II
Gusni Rahma, M.Epid

Penguji I
Dra. Hj. Wirda Bachtiar, M.Biomed

Penguji II
Dian Paramitha Asyari, M.Kes

DEWAN PENGUJI

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah

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

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2022

Rani Aprilia

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Kota Padang Tahun 2022

xiii + 62 halaman , 2 gambar , 10 tabel , 13 lampiran

ABSTRAK

Menurut badan kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2017 menyebutkan di ASIA tercatat hanya sebesar 38,4 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Di Indonesia diperkirakan hanya sekitar 19,95% penduduk yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam pada tahun 2020-2021 dari 1.796 Kunjungan menjadi 1.403 kunjungan pada pasien hipertensi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tahun 2022.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam pada bulan Februari-Agustus 2022. Populasi pada penelitian yaitu seluruh pasien hipertensi yang berkunjung sebesar 503 pasien. Jumlah sampel sebanyak 40 responden yang diambil secara *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan 23 (57,5%) responden mempersepsikan pelayanan kesehatan tidak bermutu. Sebanyak 21 (52,5%) responden tidak berminat melakukan kunjungan kembali. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan (*p value* =0,005) dengan Minat kunjungan ulang pasien hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam tahun 2022.

Semakin bermutu suatu pelayanan maka semakin tinggi minat seseorang untuk berkunjung kembali, begitu pula sebaliknya semakin buruk mutu pelayanan semakin sedikit minat seseorang untuk berkunjung kembali. Maka diharapkan kepada Puskesmas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Kata Kunci : Kunjungan Ulang , Mutu Pelayanan, Puskesmas

Daftar Bacaan :31 (2004-2021)

ALIFAH HEALTH SCIENCE COLLAGE PADANG

Thesis, August 2022

Rani Aprilia

Relationship between Quality of Health Services and Interest in Revisiting Hypertension Patients at Dadok Tunggul Hitam Health Center, in Padang 2022.

Xiii + 62 pages , 2 pictures ,10 table , 13 attachments

ABSTRACT

According to the world health agency, the World Health Organization (WHO) in 2017 it was stated that in ASIA there were only 38.4 million people who used health services. In Indonesia, it is estimated that only around 19.95% of the population utilizes health services at the Puskesmas. There was a decrease in the number of visits at the Dadok Tunggul Hitam Health Center in 2020-2021 from 1,796 visits to 1,403 visits in hypertension patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the interest in revisiting hypertension patients at the Dadok Tunggul Hitam Health Center in 2022

This research is a quantitative research with a cross sectional. The study was carried out at the Dadok Tunggul Hitam Health Center in February-August 2022. The population in the study, namely all hypertensive patients who visited, was 503 patients. The number of samples as many as 40 respondents were taken by purposive sampling. Collecting data using a questionnaire. Data analysis in this study used univariate analysis in the form of frequency distribution and bivariate analysis used statistical tests, namely the chi-square.

The results showed that 23 (57.5%) respondents perceived that health services were not of good quality. And as many as 21 (52.5%) respondents were not interested in making return visits. Based on the results of statistical tests, it is known that there is a significant relationship between the quality of health services (p value =0.005) and the interest in revisiting hypertension patients at the Dadok Tunggul Hitam Health Center in 2022.

More higher the quality of a service, then more higher the interest of a person to visit again, and vice versa. the worse the quality of service, the less interest someone will come back to visit. So it is hoped that the Puskesmas can improve the quality of its services.

Keywords: Repeat Visit, Quality of Service, Community Health Center

Reading List: 31 (2004-2021)