

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK
RAWAT JALAN HIV/AIDS RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH DJASAMEN SARAGIH TAHUN 2023**



OLEH :

DEARMALINA SARIYUNITA SARAGIH
NPM. 2219201190

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN T.A 2022/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK RAWAT JALAN HIV/AIDS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DJASAMEN SARAGIH TAHUN 2023

Oleh:

DEARMALINA SARIYUNITA SARAGIH
NPM : 2219201190

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diseminarkan di Hadapan
Dewan Penguji Skripsi Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Pembimbing I



Sri Rezeki, SST., M.Kes
NIDN: 01-2412-8605

Pembimbing II



Bd. Nurmalina H, S.Tr.Keb., M.KM
NIDN: 01-0608-7906

Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka. Prodi,


Febriana Sari, SST, M.Keb

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,


Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

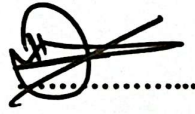
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLIKLINIK RAWAT JALAN HIV/AIDS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DJASAMEN SARAGIH TAHUN 2023

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DEARMALINA SARIYUNITA SARAGIH
NPM : 2219201190

Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Jum'at
Tanggal : 07 Juli 2023

Dewan Penguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Sri Rezeki, SST., M.Kes</u> NIDN: 01-2412-8605	
Penguji II	<u>Lisdayanti Simanjuntak, S.Kep., M.KM</u> NIDN: 01-0108-8304	
Penguji III	<u>Bd. Nurmalina H, S.Tr.Keb., M.KM</u> NIDN: 01-0608-7906	

Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka Prodi,


Febriana Sari, SST, M.Keb

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,


Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

BIODATA PENULIS



Nama Mahasiswa : Dearmalina Sariyunita Saragih
Tempat/Tanggal Lahir` : Bandung/ 03 Juni 1984
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen
Anak : 1
No. HP : 0813-6109-5879
Alamat email : dearmalina84@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

SD : SD Swasta RK No. 6 Pematangsiantar
SLTP : SMP Swasta Cinta Rakyat 3 Pematangsiantar
SLTA : SMUN.4 Pematangsiantar
Diploma Tiga : Politeknik Kesehatan Medan Prodi Kebidanan,
Pematangsiantar
Sarjana : STIKES MITRA HUSADA MEDAN

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di perguruan tinggi lain
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan studi kasus saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan masukkan tim penelaah/tim penguji
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Medan, 13 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan,



Handwritten signature of Dearmalina Sariyunita Saragih.

DEARMALINA SARIYUNITA SARAGIH
NPM. 2219201190

ABSTRAK

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023.

Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada sampel 41 bidan. Untuk mengukur karakteristik responden digunakan form pengumpulan data, untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan responden digunakan kuesioner.

Berdasarkan hubungan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien didapat nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan karakteristik bidan seperti hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. Dengan demikian H_0 ditolak, kekuatan korelasi (r) = 0,008

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien kategori tidak puas. Disarankan agar banyak memberikan kebijakan melalui program-program yang terbaik dalam kulaitas pelayanan kesehatan khususnya dalam hal tingkat kepuasan di Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih

Kata Kunci : Kualiatas pelayanan, Tingkat kepuasan

ABSTRAC

Based on WHO data shows that 5.7 to 8.4 million people die due to poor quality health services each year in low and middle income countries, which represent up to 15% of total deaths in this country. Patients in conditions requiring health care die 60% due to poor service quality and 40% of deaths due to lack of utilization of the health service system, especially in low and middle income countries (WHO, 2020). This study aims to identify the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic at the Djasamen Saragih Regional General Hospital in 2023.

Type of quantitative research with cross sectional design. This research was conducted on a sample of 41 midwives. To measure the characteristics of respondents used a data collection form, to measure the quality of service with the level of satisfaction of respondents used a questionnaire.

Based on the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction, a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) was obtained which indicated that there was a significant relationship between the characteristics of midwives, such as the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic at Home Djasamen Saragih Regional General Hospital in 2023. Thus H_0 is rejected, correlation strength (r) = 0.008

The relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction is in the dissatisfied category. It is recommended that many provide policies through the best programs in terms of quality of health services, especially in terms of satisfaction levels at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic, Djasamen Saragih Regional General Hospital.

Keywords: Quality of service, level of satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang atas rahmat dan karunia yang telah diberikan selama menjalani proses pembuatan Skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan Hiv/Aids Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023”** sampai dengan selesai.

Penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan di Sekolah tinggi Ilmu Kesehatan Mitra husada Medan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Imran Saputra Surbakti, MM, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memberikan dukungan dan memfasilitasi sarana dan prasarana selama masa pendidikan.
2. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan.
3. dr. MAROJAHAN NAINGGOLAN, MM selaku Pimpinan Rumah Sakir Umum Daerah Djasamen Saragih, yang telah banyak membantu, membimbing juga mendampingi selama pelaksanaan penelitian.
4. Febriana Sari, SST, M.Keb selaku Ka. Prodi Kebidanan Program Sarjana Terapan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan.

5. Sri Rezeki, SST., M. Kes Selaku dosen Pembimbing dengan perhatian dan kesabarannya memberikan bimbingan serta saran untuk terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Semua dosen Sekolah Tinggi Mitra Husada Medan, yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan.
7. Ibu, Bapak, dan Seluruh Keluarga yang tidak pernah lelah menyayangi, membimbing sampai kapanpun, dan mendoakan semua kebaikan.

Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih setulus hati kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat dan kontribusi dalam bidang kebidanan khusus dan semua pihak pada umumnya.

Medan, 2023
Penulis

Dearmalina Sariyunita Saragih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
2.1.1. Defenisi	8
2.1.2. Ruang Lingkup.....	10
2.1.3. Indikator	11
2.2. Kepuasan Pasien	13
2.2.1. Defenisi	13
2.2.2. Indikator	15
2.3. Tenaga Kesehatan.....	16
2.3.1. Defenisi	16
2.4. Kerangka Teori	17
2.5. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Rancangan Penelitian.....	18
3.2 Kerangka Konsep	18
3.3 Lokasi Waktu Penelitian.....	19
3.4 Populasi, Sample, Sampling	19
3.5 Defenisi Oprasional	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data	20
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	21
3.8 Teknik Analisa Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN	23
4.1. Hasil Penelitian.....	23
4.2 Pembahasan	27

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1. Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR LAMPIRAN.....	36
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden.....	23
Tabel 2 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	24
Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien.....	25
Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	17
Gambar 2 Kerangka Konsep	18

DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Penelitian
 2. Lembar Kesiediaan Subjek
 3. Kuisisioner Konseling Kelompok
 4. Tabulasi Data
 5. Hasil Analisis Data
- 