

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS
ANAK AIR KOTA PADANG TAHUN 2024**

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



Oleh:

Resi Aryanti

2013201053

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2024**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Resi Aryanti
NIM : 2013201053
Tempat/ tgl lahir : Taratak, 13 Juni 2002
Tahun masuk : 2020
Program studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Pembimbing Akademik : Nurul Prihastita Rizyana, M. KM
Nama Pembimbing I : Nurul Prihastita Rizyana, M. KM
Nama Pembimbing II : Dian Paramitha Asyari, M.Kes

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024”

Apabila suatu saat 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, Agustus 2024



(Resi Aryanti)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Resi Aryanti

NIM : 2013201053

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul : Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan
Pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Tahun 2024

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan tim penguji seminar
Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Alifah Padang.

Padang, September 2024

Pembimbing I

(Nurul Prihastita Rizyana, M. KM)

Pembimbing II

(Dian Paramitha Asyari, M.Kes)

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah

(Dr. Fanny Ayudia, M.Biomed)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Resi Aryanti

NIM : 2013201053

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul : Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Tahun 2024

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Nurul Prihastita Rizyana, M. KM (.....)

Pembimbing II

Dian Paramitha Asyari, M.Kes (.....)

Penguji I

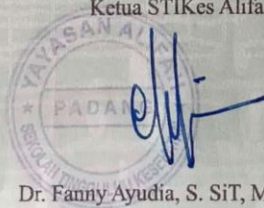
Gusrianti, M.Kes (.....)

Penguji II

Gusni Rahma, M.Epid (.....)

Disahkan oleh

Ketua STIKes Alifah



Dr. Fanny Ayudia, S. SiT, M.Biomed

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2024

Resi Aryanti

Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024
x + 72 halaman, 18 tabel, 2 gambar, 12 Lampiran

ABSTRAK

Berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2022 dimana penyakit hipertensi menempati urutan pertama dari 10 penyakit terbanyak di Kota Padang dimana pukesmas yang cakupan pelayanan Hipertensi rendah yaitu di Puskesmas Anak Air sebesar 7%. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024.

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Anak Air, Populasi seluruh penderita Hipertensi yang berkunjung ke Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2023 sebanyak 1.501 orang di ambil sebanyak 94 orang sampel. Teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Pengambilan data dilaksanakan pada Maret - Agustus 2024.

Hasil penelitian diketahui 66,0% responden tidak puas terhadap pelayanan, 66,0% dimensi kehandalan responden mengatakan tidak bermutu, 69,1% dimensi daya tanggap reponden mengatakan tidak bermutu, 61,7% dimensi jaminan responden mengatakan tidak bermutu, 66,0% dimensi empati responden mengatakan tidak bermutu, 67,0% dimensi bukti fisik responden mengatakan tidak bermutu. Hasil uji statistik menunjukkan 5 dimensi mutu masing masing berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi dengan ($p\ value \leq 0,05$).

Variabel dimensi mutu berhubungan dengan kepuasan pasien Hipertensi. Untuk itu diharapkan bagi Puskesmas Anak Air agar meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan dengan melakukan pelatihan kepada petugas, membuat sistem waktu tunggu pelayanan seperti sistem pendaftaran online atau sistem antrian digital, membuat SOP pelayanan, melengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Daftar bacaan : 32 (1990-2024)

Kata Kunci : Hipertensi, Kepuasan, Mutu Pelayanan

ALIFAH HEALTH SCIENCE HIGH SCHOOL PADANG

Thesis, August 2024

Resi Aryanti

Factors Associated with Hypertension Patient Satisfaction at the Anak Air Health Center, Padang City, 2024

x + 72 pages, 18 tables, 2 figures, 11 appendices

ABSTRACT

Based on the Padang City Health Office report in 2022 where hypertension ranks first of the 10 most common diseases in Padang City where the public health center with low hypertension service coverage is at the Anak Air Health Center at 7%. The purpose of the study was to determine the factors associated with hypertension patient satisfaction at the Anak Air Health Center in Padang City in 2024.

. This type of research is quantitative with a cross sectional study design. The research was conducted at the Anak Air Health Center, the population of all hypertension patients who visited the Anak Air Health Center in Padang City in 2023 was 1,501 people, 94 samples were taken. Accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires, analyzed univariately and bivariately using the chi-square test. Data collection was carried out from March to August 2024.

The results showed that 66.0% of respondents were not satisfied with the service, 66.0% of the respondent's reliability dimension said it was not of quality, 69.1% of the respondent's responsiveness dimension said it was not of quality, 61.7% of the respondent's guarantee dimension said it was not of quality, 66.0% of the respondent's empathy dimension said it was not of quality, 67.0% of the respondent's physical evidence dimension said it was not of quality. The results of statistical tests show that the 5 dimensions of quality are each associated with hypertension patient satisfaction with (p value ≤ 0.05).

Quality dimension variables are related to hypertension patient satisfaction. For this reason, it is hoped that the Anak Air Health Center will improve service quality and satisfaction by conducting training for officers, creating a service waiting time system such as an online registration system or digital queuing system, making service SOPs, completing the required facilities.

Reference : 32 (1990-2024)

Keywords : *Hypertension, Satisfaction, Quality of Service*