

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN INFEKSI SALURAN PERNAFASAN AKUT (ISPA) DI PUSKESMAS AMBACANG KURANJI TAHUN 2023**

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



Ardianti Ayu Ningsih  
1913201086

### **Dosen Pembimbing**

1. Nailul Hikmi, MKM
2. Defi Yulita, M.Biomed

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG  
TAHUN 2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ardianti Ayu Ningsih  
Nim : 1913201086  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat  
Kunjungan Ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang  
Kuranji Tahun 2023

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

Padang, September 2023

Pembimbing I

  
(Nailul Hikmah, MKM)

Pembimbing II

  
(Defi Yulita, M. Ed. Med)

Disahkan oleh  
Ketua STIKes Alifah



(Astuti, S.Kep, M.Kep)

## PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ardianti Ayu Ningsih  
Nim : 1913201086  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat  
Kunjungan Ulang Pasien ISPA di Puskesmas Ambacang  
Kuranji tahun 2023

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I  
Nailul Hikmi, MKM

()

Pembimbing II  
Defi Yulita, M.Biomed

()

Penguji I  
Ns. Febry Handiny, MKM

()

Penguji II  
Radian Ilmaskal, M.PH

()

Disahkan oleh  
Ketua STIKes Alifah



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

## SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, Agustus 2023

### **Ardianti Ayu Ningsih**

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Ambacang Kuranji Tahun 2023

xiv +76 Halaman, 13 Tabel, 13 Lampiran

### **ABSTRAK**

Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2017 tercatat sebanyak 38,4% kasus Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA). Data provinsi Sumatera Barat menduduki peringkat pertama 39,2%. Jumlah penyakit Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2022 49,91%. Jumlah kunjungan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang dimiliki Puskesmas untuk melakukan kunjungan ulang, karna sangat penting untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Dilaksanakan di Puskesmas Ambacang Kuranji pada bulan Maret-Agustus 2023. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Ambacang Kuranji. Jumlah sampel sebanyak 88 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan *Chi square*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Dimensi Kehandalan 55,7% responden menyatakan tidak bermutu, 40,9% Dimensi Daya Tanggap tidak bermutu, 58% Dimensi Jaminan tidak bermutu, 61,4% Dimensi Bukti Fisik tidak bermutu, dan 59,1% responden menyatakan Dimensi Empati tidak bermutu. Sebanyak 53,4% responden berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil uji statistic diketahui Dimensi Kehandalan ( $p$  value=0,004), Daya Tanggap ( $p$  value=0,171) ada hubungan dengan minat kunjungan ulang dan Dimensi Jaminan ( $p$  value=0,106), Dimensi Bukti Fisik ( $p$  value=0,243), Dimensi Empati ( $p$  value=0,453) tidak ada hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) di Puskesmas Ambacang Kuranji Tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien ISPA di Puskesmas Ambacang Kuranji tahun 2023. Disarankan Puskesmas Ambacang Kuranji agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi Daya Tanggap mengenai petugas memberikan informasi yang kurang jelas, sehingga pasien tidak mengerti, dan disarankan pada dimensi kehandalan mengenai lamanya proses waktu layanan pendaftaran. Hal ini yang akan berdampak pada minat kunjungan ulang. Sehingga dapat menimbulkan persepsi yang baik dan meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

**Kata kunci: ISPA, Minat Kunjungan ulang, Mutu Pelayanan, Puskesmas**  
**Daftar Bacaan: 35 (2004-2022)**

## **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG**

Skripsi, August 2023

**Ardianti Ayu Ningsih**

*Relationship between the Quality of Health Services with the Interest in Repeat Visits of Acute Respiratory Infection (ARI) Patients at the Ambacang Kuranji Health Center in 2023*  
xv+76 Pages, 13 Tables, 13 Attachments

### **ABSTRACT**

According to the World Health Organization (WHO) in 2017 there were 38.4% cases of Acute Respiratory Infection (ARI). West Sumatra provincial data ranked first at 39.2%. The number of ARI diseases at the Ambacang Kuranji Health Center in 2022 was 49.91%. The number of visits is very influential on the quality of service owned by the Puskesmas to make repeat visits, because it is very important to maintain good service quality that will provide satisfaction to patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the interest in re-visiting patients with Acute Respiratory Tract Infection (ARI) at the Ambacang Kuranji Health Center in 2023.

This research is a quantitative study with a cross sectional research design. This research was conducted at Puskesmas Ambacang Kuranji in March-August 2023. The population in this study were all ARI patients at the Ambacang Kuranji Health Center. The sample size was 88 respondents who were taken by accidental sampling. Data collection using a questionnaire. Data analysis in this study was univariate analysis using frequency distribution and bivariate using Chi square.

Based on the results of the study, it is known that the Reliability Dimension of 55.7% of respondents stated that it was not of quality, 40.9% of the Response Dimension was not of quality, 58% of the Guarantee Dimension was not of quality, 61.4% of the Physical Evidence Dimension was not of quality, and 59.1% of respondents stated that the Empathy Dimension was not of quality. As many as 46.6% of respondents were not interested in making a return visit. Based on the results of statistical tests, it is known that the Dimensions of Reliability ( $p$  value = 0.004), Responsiveness ( $p$  value = 0.171) have a relationship with interest in revisiting and the Dimensions of Assurance ( $p$  value = 0.106), Dimensions of Physical Evidence ( $p$  value = 0.243), Dimensions of Empathy ( $p$  value = 0.453) have no relationship with the interest in revisiting ARI patients at the Ambacang Kuranji Health Center in 2023.

Based on the results of the study, it is concluded that there is a relationship between the reliability dimension and the responsiveness dimension with the interest in re-visiting ARI patients at the Ambacang Kuranji Health Center in 2023. It is recommended that the Ambacang Kuranji Health Center be able to further improve the quality of service in the Responsiveness dimension regarding officers providing information that is less clear, so that patients do not understand, and it is recommended in the reliability dimension regarding the length of the registration service process time. This will have an impact on the interest in repeat visits. So that it can create a good perception and increase the interest of patient re-visits.

**Keywords:** ARI, Interest in Revisit, Quality of Service, Health Center  
**Reading List:** 35 (2004-2022)