

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M)**



**Oleh :**

**NISA KHAIRANI  
NIM: 0801182289**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**FACTOR RELATED TO THE QUALITY OF HEALTH  
SERVICES TO BPJS PATIENT SATISFACTION  
AT UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**

**NISA KHAIRANI**  
**NIM: 0801182289**

**ABSTRACT**

*The quality of service at the Puskesmas is one of the important factors to create patient satisfaction. At the Sialang Buah Health Center there are still a number of things that need to be fulfilled, such as the number of officers who do not meet the standards of non-care urban health centers, the discipline of officers, facilities and health service facilities that are non up standard. This study aims to determinan the relationship between the quality of health service based on the dimensions of technical competence, access to service, convenience, human relations, and timeliness on patient satisfaction of BPJS outpatient care at The Sialang Buah health care, Teluk Mengkudu District. This type of research is a quantitative study using a cross sectional study design. The total population in this study is 6.700 respondents. Sampling using accidental sampling, obtained a sample of 100 respondent. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the ci-square test. Based on the results of the study, it was found that all variables related to the quality of health services to the satisfaction of BPJS outpatient patients at the Sialang Buah Health Center were technical commpetence (pValue=0,000), Convenience (pValue=0,000), punctuality (pValue=0,000), access to service (pValue=0,000), human relations (pValue=0,000). Suggestions for health workers to be more friendly in serving patients, and i tis hoped that all parties at the Sialang Buah Health Center will maintain the cleanliness of the enviroment and toilets, in addition, i tis expected that health workers are consistent wit the time of service to patients.*

**Keywords : Quality of health Servives, Satisfaction, BPJS Patients at Health Center.**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**

**NISA KHAIRANI**  
**NIM: 0801182289**

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Pada Puskesmas Sialang Buah masih ada beberapa hal yang perlu di penuhi seperti jumlah petugas yang belum sesuai standar puskesmas perkotaan non perawatan, kedisiplinan petugas, fasilitas serta sarana pelayanan kesehatan yang belum sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Sialang Buah Kecamatan Teluk Mengkudu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Jumlah populasi pada penelitian ini yakni sebanyak 6.700 responden. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh seluruh variabel berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Sialang Buah adalah kompetensi teknis ( $p=0,000$ ), kenyamanan ( $p=0,000$ ), ketepatan waktu ( $p=0,000$ ), akses terhadap pelayanan ( $p=0,0000$ ), hubungan antar manusia ( $p=0,000$ ). Saran kepada petugas kesehatan agar lebih ramah dalam melayani pasien, serta diharapkan kepada semua pihak yang ada di Puskesmas Sialang Buah untuk menjaga kebersihan lingkungan dan toilet. Selain itu diharapkan petugaskesehatan konsisten terhadap waktu pelayanan terhadap pasien.

**Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan, Pasien BPJS di Puskesmas**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Nisa Khairani  
NIM : 0801182289  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan  
Tempat /Tanggal Lahir : Perbaungan, 18 September 2000  
Judul Skripsi : Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang di ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 15 Desember 2022



## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah

Nama Mahasiswa : Nisa Khairani

NIM : 0801182289

Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK)

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah di setujui, diperiksa dan di pertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan .

Medan, 15 Desember 2022

Disetujui,

**Dosen Pembimbing Skripsi**

**Dosen Pembimbing Integrasi**



**Dewi Agustina, S.Kep.,Ners.,M.Kes**

**Hery Sahputra, M.TH**

**NIP. 197008172010012006**

**NIP. 198706132019081001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi Dengan Judul :**

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN  
DI UPT PUSKESMAS SIALANG BUAH**

Yang dipersiapkan dan di pertahankan oleh :

**NISA KHAIRANI**

**0801182289**

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 15 Desember 2022

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**TIM PENGUJI**

**Ketua Penguji**

**Reni Agustina Harahap, SST., M.Kes**

**NIP. 1100000124**

**Penguji I**

**Dewi Agustina, S.Kep., Ners., M.Kes**

**NIP. 197008172010012006**

**Penguji II**

**Wasviem, S.Pd., M.Si**

**NIP. 196807271997032001**

**Penguji Integrasi**

**Hery Sahputra, M.TH**

**NIP. 198706132019081001**

Medan, 15 Desember 2022  
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Plt. Dekan**

**Dr. Mhd. Furqan S.Si., M.Comp., Sc**

**NIP. 198008062006041003**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Nisa Khairani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat /Tanggal Lahir : Perbaungan, 18 September 2000  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Dusun II, Desa Liberia, Kecamatan Teluk  
Mengkudu,  
Kabupaten Serdang Bedagai.  
Kode Pos : 20997  
Nomor Telepon : 0838-2713-0390  
Status : Belum Menikah  
Email : nisak2nd@gmail.com

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Muhammad Abduh  
Pekerjaan : Karyawan BUMN PTPN IV Adolina  
Nama Ibu : Evi Herawati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **PENDIDIKAN FORMAL**

1. TK Ade Irma Suryani PTPN IV Adolina (2005-2006)
2. SD Negeri 101936 Batang Terap, Kecamatan Perbaungan (2006-2012)
3. Madrasah Diniyah Awaliyah PTPN IV Adolina (2008-2011)
4. SMP Negeri 1 Perbaungan (2012-2015)
5. SMA Negeri 1 Perbaungan (2015-2018)
6. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan (2018-2022)



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di UPT Puskesmas Sialang Buah”** sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penyusunan skripsi ini bukan hanya hasil dari usaha penulis saja, melainkan banyak pihak yang turut serta didalamnya yang memberi dukungan, semangat, motivasi, bimbingan, serta do'a kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
2. Alm. Bapak Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
3. Ibu Susilawati, SKM, M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

4. Bapak Dr. Mhd Furqan, S.Si., M.Comp., Sc selaku Wakil Dekan I sekaligus Plt. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
5. Bapak Dr. Watni Marpaung, M.A selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
6. Bapak Dr. Salamuddin, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
7. Ibu Susilawati, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
8. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Sekretaris Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
9. Ibu Reni Agustina, SST., M.Kes selaku Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran masukan untuk menyempurnakan penyusunan skripsi penulis.
10. Ibu Dewi Agustina, S.Kep., Ners., M.Kes selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
11. Ibu Wasiyem, S.Pd., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan untuk kesempurnaan skripsi
12. Ibu Fitriani Pramita Gurning, S.K.M., M.Kes selaku Dosen Penguji Seminar Proposal yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan semangat untuk untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.

13. Bapak Hery Sahputra, M.TH, selaku Dosen Pembimbing Integrasi Keislaman yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi.
14. Bapak dan Ibu seluruh dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak pelajaran, ilmu, serta dukungan selama dibangku perkuliahan.
15. Ibu dr. Srievayuliana Purba selaku Kepala Puskesmas Sialang Buah yang telah memberikan izin melakukan penelitian di wilayah kerjanya. Ibu Veronika Sitanggung selaku Kepala Tata Usaha Puskesmas Sialang buah dan Ibu Desi Elfasari Selaku Bidan Desa serta seluruh staff pegawai yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian
16. Terkhusus kepada kedua orangtua yang sangat penulis cintai dan sayangi Bapak Muhammad Abduh dan Ibu Evi Herawati yang telah memberikan dukungan berupa moril, dan materil serta do'a yang di panjatkan kepada Allah SWT untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi.
17. Kepada abang, kakak dan adik tersayang, Muhammad Wahid Hamdi, S.S.T; Ria Anggia Dwi Radifa, S.K.M dan Muhammad Nazhif Zhuhri, yang telah memberikan dukungan berupa motivasi, materil serta do'a yang di panjatkan kepada Allah SWT untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

18. Kepada Ibu Tri Prasetyorini, SSi., MM yang telah memberikan do'a yang di panjatkan kepada Allah SWT untuk penulis, serta semangat, arahan dan bimbingan yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

19. Kepada Partner setia penulis, Firmansyah dan kedua orangtua mas firman yang ikut serta memberikan do,a yang dipanjatkan kepada Allah SWT, selalu menemani dan meluangkan waktu untuk penulis serta memberikan motivasi dan semangat kepada penulis. Penulis sangat bersyukur bertemu dengan mereka.

20. Kepada sahabat penulis, Hardilah Ayu Ramadani, Meidya Ningsih, SKM; Ifanada Suryani, SKM; Widya Pratiwi Ningtiaz, SKM; Pirda, SKM, Terimakasih untuk waktu yang telah kita lalui bersama, penulis beruntung mengenal kalian.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penulisan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis berharap saran dan kritikan dari pembaca agar nanti penelitian skripsi ini dapat berkembang lebih baik lagi dan semoga penulisan penelitian skripsi ini dapat menambah ilmu dan wawasan serta bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 15 Desember 2022

Nisa Khairani  
0801182289

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan .....	12
2.1.1 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	12
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan .....	12
2.1.3 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	14
2.1.4 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	16
2.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Pasien .....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....	18
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	21

2.3 Tinjauan Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan .....	22
2.3.1 Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	22
2.3.2 Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	23
2.3.3 Hak dan Kewajiban Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ..	25
2.3.4 Manfaat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	27
2.4 Tinjauan Tentang Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat.....	28
2.4.1 Pengertian Puskesmas .....	28
2.4.2 Visi dan Misi Puskesmas .....	29
2.4.3 Tugas dan Fungsi Puskesmas .....	31
2.5 Kajian Integrasi Keislaman.....	33
2.5.1 Pengertian Pelayanan.....	33
2.5.2 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan.....	35
2.6 Kerangka Teori .....	37
2.7 Kerangka Konsep Penelitian.....	38
2.8 Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	39
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.4 Variabel Penelitian.....	42
3.4.1 Variabel Bebas .....	42
3.4.2 Variabel Terikat .....	42
3.5 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6.1 Jenis Data .....	45
3.6.2 Pengolahan Data .....	45
3.6.3 Alat atau Instrumen Penelitian .....	46
3.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	46
3.6.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	49

3.7 Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.2 Data Demografi Puskesmas Sialang Buah.....	53
4.1.3 Analisis Univariat .....	54
4.1.4 Analisis Bivariat.....	60
4.2 Pembahasan .....	63
4.2.1 Hubungan antara Variabel Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien .....	63
4.2.2 Hubungan antara Variabel Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien .....	65
4.2.3 Hubungan antara Variabel Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien ..	66
4.2.4 Hubungan antara Variabel Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien .....	68
4.2.5 Hubungan antara Variabel Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien .....	70
4.3 Kajian Integrasi Keislaman.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Sialang Buah, Kecamatan Teluk Mengkudu Tahun 2021 .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan .....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien .....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.1 Data Wilayah Desa Kecamatan Teluk Mengkudu .....	53
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kompetensi Teknis Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	54
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Akses Terhadap Pelayanan Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kenyamanan Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Antar Manusia Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	57
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	59
Tabel 4.8 Hubungan antara Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	60
Tabel 4.9 Hubungan antara Akses Terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	60
Tabel 4.10 Hubungan antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	61
Tabel 4.11 Hubungan antara Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	62
Tabel 4.12 Hubungan antara Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Sialang Buah .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	37
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	38
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kecamatan Teluk Mengkudu .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Survei Awal .....	82
Lampiran 2 : Surat Izin Survei Awal .....	83
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian .....	84
Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian .....	85
Lampiran 5 : <i>Informed Consent</i> Penelitian .....	86
Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 7 : <i>Output</i> Analisis Data Penelitian .....	91
Lampiran 8 : Foto Kegiatan Penelitian .....	100



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN