

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DEMAND*
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
KECAMATAN AMPLAS KOTA MEDAN**

SKRIPSI



OLEH :

SUCI DWITIA

0801183356

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

2023

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DEMAND*
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
KECAMATAN AMPLAS KOTA MEDAN**

Skripsi ini diajukan sebagai
salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)



OLEH :



SUCI DWITIA

0801183356

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2023

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DEMAND* MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN AMPLAS KOTA
MEDAN**

SUCI DWITIA

NIM : 0801183356

ABSTRAK

Demand masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap sistem pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor Yang Berhubungan Dengan *Demand* Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan”. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk melihat faktor yang berhubungan dengan *demand* masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kecamatan Amplas Kota Medan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, dengan pendekatan Cross Sectional. yang dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Amplas yang terdiri dari 7 kelurahan, dimana populasi penelitian ini sebanyak 133.049 jiwa, yang kemudian dijumlahkan dan tersisa 278 sampel. Variabel independen terdiri dari: tenaga kesehatan, Sarana & prasarana, biaya, dan waktu tunggu. Variabel dependen yaitu *Demand* masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di kecamatan Amplas kota Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di kecamatan Amplas maka diperoleh: Terdapat hubungan antara tenaga kesehatan terhadap *Demand* pelayanan kesehatan dengan nilai p-value sebesar 0,004, hubungan antara sarana & prasarana terhadap *Demand* pelayanan kesehatan dengan nilai p-value sebesar 0,004, hubungan antara biaya terhadap *Demand* pelayanan kesehatan dengan nilai p-value sebesar 0,002, hubungan antara waktu tunggu terhadap *Demand* pelayanan kesehatan dengan nilai p-value sebesar 0,002. Kesimpulan, Berdasarkan penelitian terhadap 278 responden di wilayah Kecamatan Amplas diperoleh kesimpulan: Terdapat hubungan antara tenaga kesehatan, sarana & prasarana, biaya, dan waktu tunggu terhadap *Demand* pelayanan kesehatan di Kecamatan Amplas dengan nilai p-value 0.05. Saran, berdasarkan penelitian terdapat beberapa saran sebagai berikut: Diharapkan bagi setiap warga yang bertempat tinggal di Kecamatan Amplas untuk ikut memajukan pelayanan kesehatan yang sudah tersedia,

N L M A T E R I A U T A R A M E D I A N

Kata Kunci : *Demand*, pelayanan, kesehatan

**FACTORS RELATED TO COMMUNITY DEMAND FOR HEALTH SERVICES IN
AMPLAS DISTRICT, MEDAN CITY**

SUCI DWITIA

NIM : 0801183356

ABSTRACT

The formulation of the problem in this study is "Factors Related to Community Demand for Health Services in Amplas District, Medan City". The general objective of this research is to look at the factors related to the community's demand for health services in the Amplas sub-district, Medan City. In this study using a descriptive quantitative research type, with a cross sectional approach. which was carried out in the working area of the Amplas Health Center which consisted of 7 sub-districts, where the study population was 133,049 people, which were then summed and the remaining 278 samples. The independent variables consisted of: health workers, facilities & infrastructure, costs, and waiting time. The dependent variable is the community's demand for health services in Amplas sub-district, Medan city. Based on research conducted in Amplas sub-district, it was obtained: There is a relationship between health workers and the demand for health services with a p-value of 0.004, the relationship between facilities and infrastructure and the demand for health services with a p-value of 0.004, the relationship between costs and demand for services health with a p-value of 0.002, the relationship between waiting time and demand for health services with a p-value of 0.002. CONCLUSION Based on a study of 278 respondents in the Amplas District, it was concluded: There is a relationship between health workers, facilities & infrastructure, costs, and waiting time for the demand for health services in the Amplas District with a p-value of 0.05. RECOMMENDATIONS Based on the research, there are several suggestions as follows: It is hoped that every resident who lives in the Amplas District will participate in advancing the health services that are already available.

Keywords: Demand, service, health

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Dwitia
Tempat/Tanggal Lahir : Dolok Ulu/17 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Faktor Yang Berhubungan Dengan *Demand*
Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di
Kecamatan Amplas Kota Medan

Dosen Pembimbing

1. Zata Ismah, S.K.M, M.K.M
2. Hery Sahputra, M.TH

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar karya sendiri, bebas dari unsur plagiasi yang sudah ditentukan oleh pihak universitas. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak benaran, maka penulis bersedia dituntut di dalam maupun diluar pengadilan serta menanggung segala resikonya.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai tanggung jawab formal untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 28 maret 2023
Yang bersangkutan,


TERAI TEMPEL
65AKX37258989
Suci Dwitia
0801183356

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Suci Dwitia

NIM : 0801183356

Judul Skripsi : FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DEMAND*
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
KECAMATAN AMPLAS KOTA MEDAN

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Medan, 14 Februari 2023 menyetujui:

Pembimbing I

Dosen Pembimbing Umum



Zata Ismah, S.K.M.M.K.M
NIP. 199301182018012001

Pembimbing II

Dosen Pembimbing
Kajian Integrasi Keislaman



Hery Sahputra, M.TH
NIP. 198706132019081001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN *DEMAND* MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN AMPLAS
KOTA MEDAN**

Yang dipersiapkan dan dipertahankan oleh :

**SUCI DWITIA
0801183356**

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 14 Februari 2023 dan

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Penguji I



Zuhrina Aidha.

**S.Kep.M.Kes
NIP. 1100000084**



**Zata Ismah, S.K.M.M.K.M
NIP. 199301182018012001**

Penguji II

Penguji Integrasi



**Wasiyem, S.Pd.M.Si
NIP. 196807271997032001**



**Hery Sahputra, M.TH
NIP. 198706132019081001**

Medan, 14 Februari 2023

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Plt. Dekan



**Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M. Comp. Sc.
NIP. 19800806 2006041003**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Faktor Yang Berhubungan Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Jurusan Kesehatan Masyarakat di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.ag** selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
2. Bapak **Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp.Sc** selaku Plt Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
3. Bapak **Dr. Watni Marpaung, MA** selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
4. Bapak **Dr. Salamuddin, MA** selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
5. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes** selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.

6. Ibu **dr. Nofi Susanti, M.Kes** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
7. Ibu **Reni Agustina Harahap, SST, M.Kes** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Ibu **Zata Ismah, SKM, M.K.M** selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus penguji, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyelesaian proposal penelitian ini.
9. Ibu **Zuhrina Aidha, S.Kep, M.Kes** selaku dosen ketua penguji yang telah memberikan saran dan kritikan demi menyempurnakan skripsi tersebut.
10. Ibu **Wasiyem, S.Pd, M.Si** selaku dosen penguji umum yang telah memberikan kritik dan saran untuk penyelesaian proposal skripsi tersebut.
11. Bapak **Hery Sahputra, M.TH** selaku penguji integrasi yang telah memberikan saran dan kritik untuk penyempurnaan proposal skripsi tersebut.
12. Seluruh bapak/ibu staf pegawai dan dosen di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
13. Bapak/ibu di Puskesmas Amplas Kota Medan.
14. Terutama untuk ayah **Miskun** dan ibu **Sumilah** selaku kedua orangtua saya.
15. Tersayang kakak dan adik saya **Maulita Dewi** dan **Rendy Firmansyah** dan seluruh keluarga.
16. Sahabat terbaik di kontrakan kesupibiu (**Yova, Yovi, Indah**).
17. Teman seperjuangan angkatan 2018, IKM 7 dan AKK-A Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis sangat berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2023

Penulis

Suci Dwitia

Nim 0801183356



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan khusus	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.1. Definisi Demand Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Indikator Kualitas Demand Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Cara Mengukur Demand	Error! Bookmark not defined.
2.4. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Demand Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kajian Integrasi Keislaman	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.7. kerangka konsep	Error! Bookmark not defined.
2.8. Hipotesis penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Dan Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3Populasi dan sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

3.5 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.7Aspek pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.8 Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.10 Pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
3.11 Analisis data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Amplas Kota Medan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Gambaran Karakteristik Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Hasil Observasi pelayanan kesehatan di kecamatan Amplas	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hubungan antara tenaga kesehatan dengan <i>Demand</i> Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Hubungan antara sarana & prasarana kesehatan dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Hubungan antara biaya kesehatan dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Hubungan antara waktu tunggu dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
B. SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori.....	25
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	26
Gambar 4.1 Bagan struktur organisasi puskesmas amplas.....	37

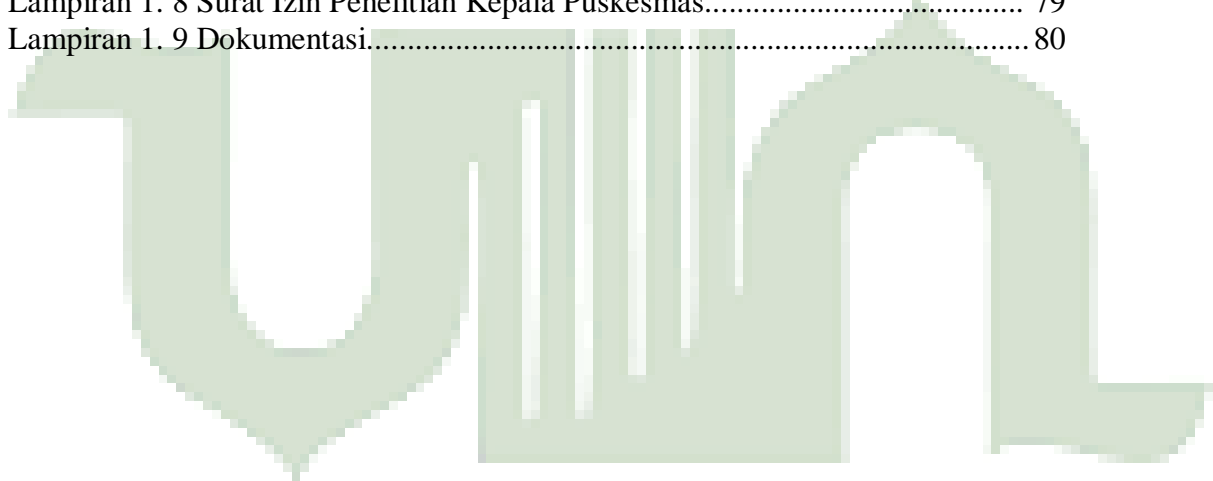
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi operasional variabel.....	31
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.....	38
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir	39
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi tenaga kesehatan di Kecamatan Amplas Kota MedanTahun 2022.....	40
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi sarana & prasarana kesehatan di Kecamatan Amplas Kota MedanTahun 2022.....	40
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi biaya kesehatan di Kecamatan Amplas.....	41
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi waktu tunggu di pelayanan kesehatan di Kecamatan Amplas Kota Medantahun 2022.....	42
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Amplas Kota MedanTahun 2022.....	43
Tabel 4.9	Lembar Observasi Kondisi Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota MedanTahun 2022.....	43
Tabel 4.10	Hubungan Tenaga Kesehatan Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan2022.....	46
Tabel 4.11	Hubungan Sarana & Prasarana Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan2022.....	47

Tabel 4.12	Hubungan Biaya Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan2022	48
Tabel 4.13	Hubungan Waktu Tunggu Dengan Demand Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Amplas Kota Medan2022.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1	Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 1. 2	Lembar Informed Consent.....	65
Lampiran 1. 3	Lembar Observasi.....	66
Lampiran 1. 4	Uji Validitas Kuesioner.....	68
Lampiran 1. 5	Analisis SPSS Univariat.....	72
Lampiran 1. 6	Analisis SPSS Bivariat.....	73
Lampiran 1. 7	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan.....	78
Lampiran 1. 8	Surat Izin Penelitian Kepala Puskesmas.....	79
Lampiran 1. 9	Dokumentasi.....	80



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN