



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN PANCORAN MAS KOTA DEPOK TAHUN 2017**

SKRIPSI

RIZKI FAJAR RIANI

1310713032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS
KECAMATAN PANCORAN MAS KOTA DEPOK TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

RIZKI FAJAR RIANI

1310713032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rizki Fajar Riani

NRP : 1310713032

Tanggal : 20 Juli 2017

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Rizki Fajar Riani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Fajar Riani
NRP : 1310713032
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : ~~Tugas Akhir~~ / Skripsi / Tesis)*

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non- exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Rizki Fajar Riani)

PENGESAHAN

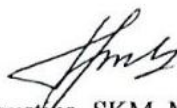
Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rizki Fajar Riani
NRP : 1310713032
Program Studi : S-1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang di perlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Fajaria Nurcandra, SKM, M.Epid
Ketua Penguji



Agustina, SKM, M.Kes
Penguji I



Dra. Marina Ery Sctiyawati, MM
Penguji II (Pembimbing)



Desak Nyoman Sibar, SKp, MARS
Dekan FIKES UPNVJ



Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 20 Juli 2017

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN PANCORAN MAS TAHUN 2017

Rizki Fajar Riani

Abstrak

Salah satu faktor yang mempengaruhi status kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan masyarakat yang diterima dari petugas kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan. Minat konsumen memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka akan dinilai baik dan memuaskan sehingga mereka berminat menggunakan jasa itu kembali. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel sebanyak 109 orang. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 74,3% pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan terdapat hubungan antara variabel kehandalan ($Pvalue = 0,000$), daya tanggap ($Pvalue = 0,000$), jaminan ($Pvalue = 0,000$), empati ($Pvalue = 0,000$) dan bukti fisik ($Pvalue = 0,000$) dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas. Saran dari penelitian untuk Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas yaitu terus meningkatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan yang ada guna meningkatkan penilaian baik pasien tentang mutu pelayanan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, rawat jalan, minat kunjungan ulang

THE RELATION OF QUALITY SERVICE WITH REPURCHASE INTENTION OF PATIENT AT PANCORAN MAS HEALTH DISTRICT CENTER IN 2017

Rizki Fajar Riani

Abstract

One of the factors affecting public health status is public health service received from health workers. The increasing public demand for the quality of health services, the service function needs to be improved. Consumer's interest in using the services of the same service provider is strongly influenced by the experience of the services previously provided. If the services experienced meet or exceed expectations, it will be considered good and satisfactory so they are interested in using the service again. The aim of this research is to know the relation of quality of outpatient service to the interest of patient visit at Pancoran Mas District Health Center. This research is a quantitative research with cross sectional method. Sampling using purposive sampling technique. Sample as many as 109 people. Data were analyzed univariate and bivariate. The results showed that 74.3% of patients were interested in repeat visits and there was a relationship between the reliability variables (Pvalue = 0,000), responsiveness (Pvalue = 0,000), assurance (Pvalue = 0,000), empathy (Pvalue = 0,000) and physical evidence (Pvalue = 0,000) with the interest of the patient's re-visit at the Pancoran Mas District Health Center. Suggestions from the research for Pancoran Mas District Health Center are continuously improving the reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of existing services in order to improve the patient's good judgment about the quality of service so as to increase the interest of the outpatient visit.

Keywords: Quality of service, outpatient, repurchase intention

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok Tahun 2017”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dan selesai tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dra. Marina Ery Setiyawati, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberi arahan, serta dukungan selama penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta terutama mamah yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan materil, moril dan juga doa, serta bapak yang sudah di surga yang selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Harjuno Setiawan yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam segala hal serta teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini.

Jakarta, Juli 2017

Penulis,

Rizki Fajar Riani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	8
I.3 Pertanyaan Penelitian	9
I.4 Tujuan Penelitian	9
I.5 Manfaat Penelitian	10
I.6 Ruang Lingkup	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
II.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	12
II.2 Minat Kunjungan Ulang	19
II.3 Puskesmas	23
II.4 Penelitian Terkait	32
II.5 Kerangka Teori	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
III.1 Kerangka Konsep	35
III.2 Definisi Operasional	36
III.3 Hipotesis	38
III.4 Desain Penelitian	38
III.5 Tempat dan Waktu	39
III.6 Populasi dan Sampel	39
III.7 Proses Penelitian	41
III.8 Etika Penelitian	41
III.9 Instrumen Penelitian	42
III.10 Cara Pengumpulan Data	44
III.11 Teknik Pengumpulan Data	44
III.12 Pengolahan Data	45
III.13 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
III.14 Analisis Data	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
IV.1 Gambaran Umum Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas.....	53
IV.2 Uji Normalitas	57
IV.3 Hasil dan Pembahasan	59
IV.4 Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP	81
V.1 Kesimpulan	81
V.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terkait	32
Tabel 2	Definisi Operasional	36
Tabel 3	Alokasi Jumlah Sampel Responden Unit Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok	40
Tabel 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan	47
Tabel 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Daya Tanggap.....	48
Tabel 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jaminan	49
Tabel 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Empati	50
Tabel 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Bukti Fisik	51
Tabel 9	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Tahun 2017.....	60
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Tahun 2017.....	62
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Keluhan Penilaian Tidak Baik Pasien Terhadap Pertanyaan Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Tahun 2017	65
Tabel 13	Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Tahun 2017.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Standar Mutu Pelayanan Kesehatan	19
Gambar 2	Alur Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas	30
Gambar 3	Kerangka Teori.....	34
Gambar 4	Kerangka Konsep.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Bimbingan Proposal dan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kota Depok
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Dari KESBANGPOL Kota Depok
- Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian dari Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok
- Lampiran 6 Surat Permohonan Ethical Clearance
- Lampiran 7 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 8 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Tabulasi Data
- Lampiran 12 Output Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 13 Output Uji Normalitas
- Lampiran 14 Output Analisis Univariat dan Bivariat
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian