



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN PADA POLI UMUM
DI PUSKESMAS RAWA BUNTU TAHUN 2021**

SKRIPSI

AMALINA NUR CHOIRIAH

1810713040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2022**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN PADA POLI UMUM
DI PUSKESMAS RAWA BUNTU TAHUN 2021**

SKRIPSI

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

AMALINA NUR CHOIRIAH

1810713040

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Amalina Nur Choiriah

NRP : 1810713040

Tanggal : 17 Januari 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Amalina Nur Choiriah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalina Nur Choiriah
NIM : 1810713040
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan 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 Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalid 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.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Amalina Nur Choiriah)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Amalina Nur Choiriah

NIM : 1810713040

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

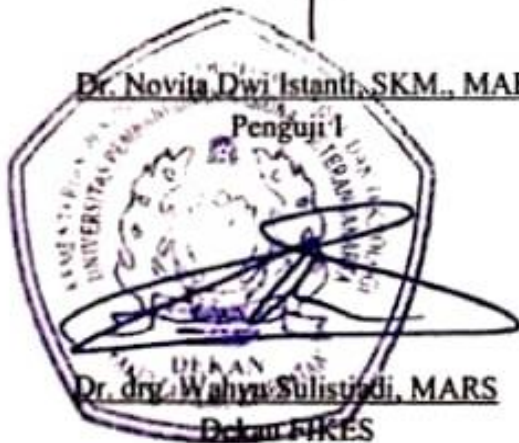
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang
Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Cahya Arbitera, SKM., MKM
Ketua Penguji

Dr. Novita Dwi Istianti, SKM., MARS
Penguji I

Dr. A. Heri Iswanto, SKM., MARS
Penguji II (Pembimbing)



Dr. drg. Wahyu Sulistiyadi, MARS
Dekan FIKES

Arga Buntara, SKM., MPH
Ka. Prodi Kesehatan Masyarakat
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Januari 2022

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN PADA POLI UMUM DI PUSKESMAS RAWA BUNTU TAHUN 2021

Amalina Nur Choiriah

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan kunci memasuki kesehatan global yang didasari kualitas dari pelayanan tingkat lokal. Masyarakat akan mencari fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor pertimbangan dalam memilih fasilitas kesehatan termasuk Puskesmas. Poli umum sebagai unit layanan dengan jumlah kunjungan terbanyak di puskesmas mencerminkan kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas. Pelayanan yang berkualitas baik akan memotivasi pasien untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu. Penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Metode pengambilan sampel adalah teknik *non probability sampling* menggunakan *accidental sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 235 orang. Penelitian menggunakan uji *chi-square* didapatkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan fasilitas (*tangibles*) $p\text{-value}=0,000$; kehandalan (*reliability*) $p\text{-value}=0,000$; daya tanggap (*responsiveness*) $p\text{-value}=0,000$; jaminan (*assurance*) $p\text{-value}=0,000$; dan empati (*empathy*) $p\text{-value}=0,000$ terhadap minat kunjungan ulang pasien. Saran bagi puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan poli umum sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Rawa Buntu.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Poli Umum

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH INTEREST OF PATIENTS REVISITS IN GENERAL POLY AT RAWA BUNTU PUBLIC HEALTH CENTER 2021

Amalina Nur Choiriah

Abstract

Service quality is the key to entering global health based on the quality of local level services. People seek and utilize health facilities that are can provide appropriate services and according to their needs. Service quality is one of the factors considered in choosing health facilities, including Public Health Center. The general poly as a service unit with the highest number of visits at the Public Health Center reflects the quality of services. Good quality services will motivate patients to be interested in repeat visits. This research aims to determine the relationship between service quality and interest of patients revisits in the general poly at Rawa Buntu Public Health Center. Quantitative research with a cross-sectional study design and sampling method is a non-probability sampling technique using accidental sampling. The samples used were 235 people. The research using chi-square test showed that there was a relationship between the quality of services tangibles (p-value=0,000); reliability (p-value=0,000); responsiveness (p-value=0,000); assurance (p-value=0,000); and empathy (p-value=0,000) with the interest of patient revisits. Suggestions for the public health center to improve the quality of general poly services to increase the interest of patient revisits at Rawa Buntu Public Health Center.

Keywords: Service Quality, Interest of Patients Revisits, General Poly

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021”. Pada kesempatan yang baik ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Acim Heri Iswanto, SKM., MARS selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dr. Novita Dwi Istansi, SKM., MARS selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan saran yang sangat bermanfaat.
2. Bapak Cahya Arbitera SKM, MKM selaku ketua penguji pada sidang skripsi atas masukan dan arahnya yang sangat bermanfaat.
3. Pihak Puskesmas Rawa Buntu yang telah memberikan izin dan kesempatannya untuk melaksanakan penelitian.
4. Bapak, Mama, Adik dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis doa dan semangat.
5. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2018 yang telah menemani perkuliahan dan saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi hingga akhir diantaranya AKK Emesh dan Shope Tangkap serta teman-teman lainnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan saran yang membangun untuk kedepannya. Penulis berharap laporan skripsi ini dapat berguna dalam menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Jakarta, 17 Januari 2022

Penulis,

Amalina Nur Choiriah

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 GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
I.5 Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	8
II.2 Minat Kunjungan Ulang	12
II.3 Puskesmas	17
II.4 Penelitian Terdahulu	25
II.5 Kerangka Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
III.1 Kerangka Konsep	29
III.2 Definisi Operasional.....	30
III.3 Hipotesis Penelitian.....	32
III.4 Desain Penelitian.....	32
III.5 Tempat dan Waktu	32
III.6 Populasi dan Sampel	33
III.7 Sumber Data	34
III.8 Instrumen Penelitian.....	35
III.9 Uji Normalitas	36
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
III.11 Pengolahan Data.....	37
III.12 Analisis Data	37
III.13 Etika Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
IV.1 Gambaran Umum Puskesmas Rawa Buntu.....	39
IV.2 Keterbatasan Penelitian	41

IV.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
IV.4	Hasil Uji Normalitas.....	43
IV.5	Analisis Univariat.....	44
IV.6	Analisis Bivariat	49
IV.7	Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....		64
V.1	Kesimpulan.....	64
V.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		67
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2	Definisi Operasional.....	30
Tabel 3	Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 5	Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	45
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan (Fasilitas, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021	46
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Penilaian Kurang Baik Pasien Poli Umum Pada Pertanyaan Dimensi Mutu Pelayanan	47
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Penilaian Baik Pasien Poli Umum Pada Pertanyaan Dimensi Mutu Pelayanan	48
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021	49
Tabel 11	Hubungan Mutu Pelayanan (Fasilitas, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021	50

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Alur Pelayanan Puskesmas Rawa Buntu.....	24
Grafik 2	Kerangka Teori.....	27
Grafik 3	Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	Surat Permohonan Ethical Clearance
Lampiran 5	Surat Persetujuan Ethical Clearance
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 7	Informed Consent
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Dokumentasi Pengambilan Data
Lampiran 10	Tabulasi Data Karakteristik Responden
Lampiran 11	Tabulasi Data Kuesioner Penelitian
Lampiran 12	Output Uji Validitas
Lampiran 13	Output Uji Reliabilitas
Lampiran 14	Output Uji Normalitas Data
Lampiran 15	Output Analisis Univariat
Lampiran 16	Output Analisis Bivariat
Lampiran 17	Surat Pernyataan Plagiarisme
Lampiran 18	Hasil Turnitin