



**ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN  
DI PELAYANAN RAWAT JALAN RS GRHA  
PERMATA IBU TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**TRIAYU NUR AFIFAH**

**2010713132**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**



**ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN  
DI PELAYANAN RAWAT JALAN RS GRHA  
PERMATA IBU TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

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

**TRIAJU NUR AFIFAH**

**2010713132**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Triayu Nur Afifah

NIM : 2010713132

Tanggal : 27 Juni 2024

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

Jakarta, 27 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Triayu Nur Afifah)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Triayu Nur Afifah  
NIM : 2010713132  
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: “Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024”

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 : 27 Juni 2024

Yang menyatakan,



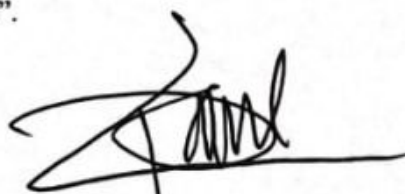
(Triayu Nur Afifah)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

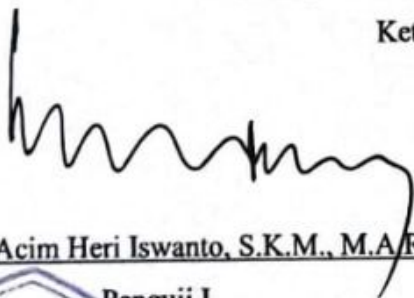
Nama : Triayu Nur Afifah  
NRP : 2010713132  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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".



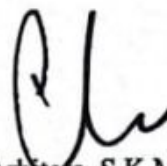
Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M

Ketua Penguji



Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S

Penguji I



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKn., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 27 Juni 2024



Dr. Chandrayani Simanjourang, S.K.M., M.Epid

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

# ANALISIS HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PELAYANAN RAWAT JALAN RS GRHA PERMATA IBU TAHUN 2024

Triayu Nur Afifah

## Abstrak

Masyarakat menggunakan fasilitas kesehatan yang memiliki kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam memilih fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, salah satu faktor yang menjadi pertimbangan yaitu mengenai mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan data RS Grha Permata Ibu Tahun 2019 hingga 2023 diketahui jumlah kunjungan pasien di pelayanan rawat jalan menurun yakni 147.001 pada tahun 2019 menjadi 139.721 pada tahun 2023. Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu. Penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Metode pengambilan sampel adalah teknik *probability sampling* dengan sampel yang digunakan 110 orang. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Pada hasil didapatkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan fasilitas (*tangibles*)  $p\text{-value}=0,004$ ; kehandalan (*reliability*)  $p\text{-value}=0,007$ ; daya tanggap (*responsiveness*)  $p\text{-value}=0,035$ ; empati (*empathy*)  $p\text{-value}=0,009$ ; dan jaminan (*assurance*)  $p\text{-value}=0,031$  terhadap minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa kelima variabel memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu tahun 2024. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke pelayanan rawat jalan.

**Kata Kunci:** Dimensi Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Pasien Rawat Jalan

***ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE  
DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AND THE INTEREST  
OF PATIENT RE-VISITS IN THE OUTPATIENT SERVICE OF  
GRHA PERMATA IBU HOSPITAL IN 2024***

**Triayu Nur Afifah**

**Abstract**

People use health facilities that have service capabilities according to their needs. In choosing a health facility such as a hospital, one of the factors to be considered is the quality of health services. Based on data from Grha Permata Ibu Hospital from 2019 to 2023, it is known that the number of patient visits in outpatient services has decreased, namely 147.001 in 2019 to 139.721 in 2023. The study was conducted to determine the relationship between the dimensions of service quality and the interest of patient re-visits in the outpatient service of Grha Permata Ibu Hospital. Quantitative research with a cross-sectional study design. The sampling method was probability sampling technique with a sample of 110 people. The analysis used was univariate and bivariate analysis using the chi-square test. In the results obtained that there is a relationship between the dimensions of service quality facilities p-value = 0,004; reliability p-value = 0,007; responsiveness p-value = 0,035; empathy p-value = 0,009; and assurance p-value = 0,031 to the interest of patient re-visit. Based on the research, it can be concluded that the five variables have a relationship with the patient's interest in re-visiting the outpatient service of Grha Permata Ibu Hospital in 2024. It is expected that the hospital can improve the quality of service so as to increase the interest of patient re-visits to outpatient services.

**Keywords:** Dimensions of Service Quality, Interest in Repeat Visits, Outpatients

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024”. Terima kasih penulis ucapkan kepada para responden yang sudah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dan pihak RS Grha Permata Ibu Depok yang telah membantu jalannya penelitian ini. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Dr. Chandrayani Simanjorang, SKM., M.Epid. selaku Koor Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Bapak Cahya Arbitera SKM, MKM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan banyak saran serta masukan, Prof. Dr. Acim Heri Iswanto, SKM., MARS dan Ibu Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M selaku dosen penguji yang telah menguji sidang seminar hasil skripsi dan banyak memberikan arahan dan masukan yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga, yaitu Papa Herry Kusmedi, Mama Iriniyani Wahyuningsih, dan Mas Hendriq Fauzan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa, dan kasih sayang selama penyusunan skripsi ini. Lalu, tidak lupa kepada teman-teman seperjuangan khususnya Andini, Alma, dan Eva serta seluruh teman-teman Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Angkatan 2020 yang telah senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

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 skripsi ini dapat berguna dalam menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Jakarta, 26 Juni 2024

Penulis

Triayu Nur Afifah



## 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.....	4
I.3 Tujuan .....	5
I.4 Manfaat .....	5
I.5 Ruang Lingkup .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
II.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	7
II.2 Minat Kunjungan Ulang .....	12
II.3 Rumah Sakit.....	16
II.4 Penelitian Terdahulu .....	21
II.5 Kerangka Teori .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
III.1 Kerangka Konsep.....	26
III.2 Hipotesis Penelitian .....	26
III.3 Definisi Operasional .....	28
III.4 Desain Penelitian .....	32
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
III.7 Sumber Data .....	36
III.8 Instrumen Penelitian .....	36
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
III.10 Pengolahan Data .....	40
III.11 Analisis data.....	41
III.12 Etika Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	46

IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	50
IV.4 Pembahasan .....	53
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	63
BAB V PENUTUP .....	65
V.1 Kesimpulan.....	65
V.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2	Definisi Operasional .....	28
Tabel 3	Penghitungan jumlah sampel minimal berdasarkan hasil penelitian sebelumnya .....	34
Tabel 4	Jumlah Sampel Setiap Poliklinik Spesialis .....	35
Tabel 5	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	47
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu.....	48
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu .....	49
Tabel 10	Hasil Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	25
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian .....	26
Gambar 3	Rumah Sakit Grha Permata Ibu.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 2	Surat Persetujuan Studi Pendahuluan dan Penelitian
Lampiran 3	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 4	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 5	Surat Permohonan Izin Uji Validitas
Lampiran 6	Surat Persetujuan Uji Validitas
Lampiran 7	<i>Time Schedule</i>
Lampiran 8	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 9	Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> )
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian
Lampiran 11	Dokumentasi Pengambilan Data
Lampiran 12	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 13	Tabulasi Data Karakteristik Responden
Lampiran 14	Tabulasi Data Kuesioner Penelitian
Lampiran 15	<i>Output</i> Hasil Uji Validitas
Lampiran 16	<i>Output</i> Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 17	<i>Output</i> Hasil Uji Univariat
Lampiran 18	<i>Output</i> Hasil Uji Bivariat
Lampiran 19	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 20	Hasil Turnitin