

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN UMUM
DI PUSKESMAS BARENG**



Oleh:

LUSIA VINA FEBRIA WARTI

NIM.31190007

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG**

2023

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN UMUM
DI PUSKESMAS BARENG**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang**



Oleh:

LUSIA VINA FEBRIA WARTI

NIM.31190007

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lusia Vina Febria Warti

NIM : 31190007

Program Studi : D-IV Manajemen Informasi Kesehatan

Institusi : STIKes Panti Waluya Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Bareng”** adalah bukan karya tulis milik orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi untuk pembatalan gelar dan ijazah yang saya terima.

Malang, 14 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan,



Lusia Vina Febria Warti
NIM.31190007

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN UMUM
DI PUSKESMAS BARENG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Lusia Vina Febria Warti

NIM : 31190007

Telah disetujui sebagai skripsi penelitian dan dinyatakan
telah memenuhi syarat untuk di review

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Nanta Sigit, S.Si., M.T.
NIDN.0725049101



Nita Dwi Nur Aini, S.ST., M.Kes
NIDN.0710069601

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN MASA KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KINERJA PETUGAS REKAM MEDIS DI RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)
Pada Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

Lusia Vina Febria Warti
NIM: 31190007

Telah diuji pada

Hari/tanggal : Selasa, 13 Juli 2023

Tim Penguji :

Ketua Penguji : Nama : Wisোধanie W. A, S.KM., M.Kes
NIDN : 0706117803

Penguji 2 : Nama : Rea Ariyanti, S.Tr.Keb., M.K.M
NIDN : 0703129302

Penguji 3 : Nama : Nanta Sigit, S.Si., M.T
NIDN : 0725049101

Tanda Tangan

Ketua,

Wisোধanie W. A, S.KM., M.Kes
NIDN. 0707106702

Mengetahui,

Ka. Prodi,
Wisোধanie W. A, S.KM., M.Kes
NIDN. 0706117803

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Lusia Vina Febria Warti
NIM : 31190007
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 11 Februari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Kewarganegaraan : Indonesia
No.Telp : 082324909582

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenarnya.

Malang, 13 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan

Lusia Vina Febria Warti

NIM : 31190007

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN UMUM DI PUSKESMAS BARENG

ABSTRAK

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Puskesmas terdapat enam pokok upaya kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh setiap Puskesmas yang ada di wilayah Indonesia. Puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelanggan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional* yang menggambarkan hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Bareng. Dan dari hasil penelitian di simpulkan ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng

Kata Kunci : Puskesmas, mutu pelayanan, minat kunjungan ulang

ABSTRACT

The Puskesmas as the Service Technical Implementation Unit (UPTD) is an organizational unit that is given independent authority by the District Health Office to carry out operational technical tasks for health development in the sub-district area. There are six main Health Center health efforts that must be carried out by every Health Center in the territory of Indonesia. Puskesmas must improve the quality of services at the Puskesmas. Good service quality will provide satisfaction to customers and customers will make repeat visits and recommend these health services to those around them. Good service quality will provide satisfaction to customers who in the end customers will reuse and recommend these health services to those around them. So that it influences repurchase decision making which will later influence consumer speech about the services provided. The type of research method used is quantitative analysis with a cross sectional approach which describes the relationship between service quality and interest in repeat visits at the Public Health Center together. And from the research results it is concluded that there is a relationship between the quality of service to the interest in repeat visits of general outpatients at the Public Health Center together

Keywords: health center, quality of service, interest in repeat visits

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaannya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Bareng”**.

Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini selain langkah awal dari penyusunan tugas akhir mata kuliah skripsi, juga sebagai salah satu cikal bakal persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang. Penyusunan Skripsi ini tentunya menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan. Tetapi karena arahan, bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Dalam penyusunan Usulan Penelitian ini, penulis telah mendapat banyak bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Wibowo S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
2. Dokter Gigi Dinna Indarti selaku Kepala Puskesmas Bareng.
3. Ibu Wisoedhanie Widi A. S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan
4. Bapak Nanta Sigit, S.Si.,M.T selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan Skripsi.
5. Ibu Nita Dwi Nur Aini ,S.ST.,M.Kes selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam proses penyusunan Skripsi.
6. Bapak Dian Budi Santoso,S.KM.,M.P.H, Ibu Rea Ariyanti, S.Tr.Keb.,M.K.M,Bapak Nanta Sigit,S.Si.,M.T selaku Dosen Penguji.
7. Para Suster Misericordia yang banyak membantu dalam proses studi dan memberikan penyertaan doa dan dukungan disetiap proses penulisan sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan
8. Seluruh staf dan dosen di Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
9. Seluruh Pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Malang, 28 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Puskesmas	6
2.1.2 Konsep Minat Kunjungan Ulang	7
2.1.3 Konsep Mutu Pelayanan	8
2.1.3.1 Definisi Mutu Pelayanan	8
2.1.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8

2.1.4	Konsep Rawat Jalan	9
2.1.5	Konsep Pelayanan Kesehatan	10
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	11
2.3	Kerangka.....	12
2.3.1.	Kerangka Teori	12
2.3.2.	Kerangka Konsep	14
2.4	Hipotesis	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		15
3.1	Jenis Penelitian.....	15
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.3	Populasi dan Sampel.....	15
3.4	Instrumen Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data	17
3.5	Teknik Penyajian dan Analisis Data	20
3.6	Etika Penelitian	21
3.7	Alur Penelitian	22
BAB IV PEMBAHASAN.....		24
4.1	Analisis Univariat.....	24
4.2	Pengujian Asumsi.....	27
4.3	Analisis Bivariat.....	30
BAB V KESIMPULAN.....		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	11
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian & Definisi Operasional.....	17
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan.....	24
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Keandalan Pelayanan Rawat Jalan Umum	25
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan Rawat Jalan Umum	25
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Umum.....	26
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Empati Pelayanan Rawat Jalan Umum.....	26
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Daya Bukti Langsung Pelayanan Rawat Jalan Umum	27
Tabel 4. 7 KMO dan Barlett's Test	29
Tabel 4. 8 Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Keandalan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Bareng.	30
Tabel 4. 9 Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Bareng	31
Tabel 4. 10 Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Jaminan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Bareng	32
Tabel 4. 11 Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Bareng	33
Tabel 4. 12 Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Daya Bukti Langsung Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Bareng	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	14
Gambar 4. 1 QQ Plot Uji Normalitas multivariate.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	55
Lampiran 2 Hasil Kruskal Wallis Test.....	61
Lampiran 3 Hasil Uji Multivariate Normal Minitab	66
Lampiran 4 Surat Keterangan Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas....	67
Lampiran 5 Surat Keterangan Izin Penelitian	68
Lampiran 6 Surat Keterangan Studi Pendahuluan.....	69