

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS BANTARBOLANG, PUSKESMAS  
RANDUDONGKAL DAN PUSKESMAS WARUNGPRING DI  
KABUPATEN PEMALANG**



**SKRIPSI**

Oleh:

**AGUNG SUSILO**

1411020040

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2018**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS BANTARBOLANG, PUSKESMAS  
RANDUDONGKAL DAN PUSKESMAS WARUNGPRING DI  
KABUPATEN PEMALANG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh:

**AGUNG SUSILO**

1411020040

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS BANTARBOLANG, PUSKESMAS  
RANDUDONGKAL DAN PUSKESMAS WARUNGPRING DI  
KABUPATEN PEMALANG**

**AGUNG SUSILO**

**1411020040**

**Diperiksa dan disetujui :**

**Pembimbing I**



**Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep**  
**NIK/NIP. 2160195**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
BANTARBOLANG, PUSKESMAS RANDUDONGKAL DAN PUSKESMAS  
WARUNGPRING DI KABUPATEN PEMALANG**

**AGUNG SUSILO**

**1411020040**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Sidang Ujian Skripsi pada hari Jum'at  
tanggal 20 Juli 2018

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Penguji I** Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep  
**NIK/NIP. 2160581**

**Penguji II** Ns. Rakhmat Susilo, S.Kep., M.Kep  
**NIK. 2160076**

**Penguji III** Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep  
**NIK/NIP. 2160195**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. H. Ikhsan Mujahid, M.Si  
**NIP. 19650309 199403 1 002**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Susilo

NIM : 1411020040

Program Studi : Keperawatan S-1

Fakultas/Universitas : Ilmu Kesehatan/Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Juli 2018

Yang menyatakan,



**AGUNG SUSILO**

NIM. 1411020040

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang serta taufiq dan hidayahNya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu tercurah untuk Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari peradaban hidup jahiliyah menuju pada peradaban modern yang penuh dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Yang pertama saya haturkan terima kasih yang sangat besar kepada Bapak saya Edi Sugiarto dan Ibu saya Supami yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa yang tiada hentinya karena merekalah saya bisa seperti sekarang ini. Dan serta adik ku Winda yang turut serta memberikan motivasi untuk saya terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.

Untuk teman-teman seperjuangan dan teman kos Wardi yang terkadang mereka mengejekku dalam proses skripsi tetapi itu saya jadikan motivasi yang lebih untuk menjadi lebih baik dalam proses skripsi ini dan semoga kita bisa selalu bersilaturahmi. Dan tidak lupa kepada Rosyana yang telah memberi semangat.

Terimakasih untuk Ibu, Bapak Dosen yang dari semester 1 sampai dengan semester 8 ini yang telah memberikan ilmunya yang begitu bermanfaat kepada diri saya, terutama ibu pembimbing Ns. Kris Linggardini

yang juga memberiku saran dan masukan sehingga saya juga bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini saya ucapkan terimakasih.



## MOTTO

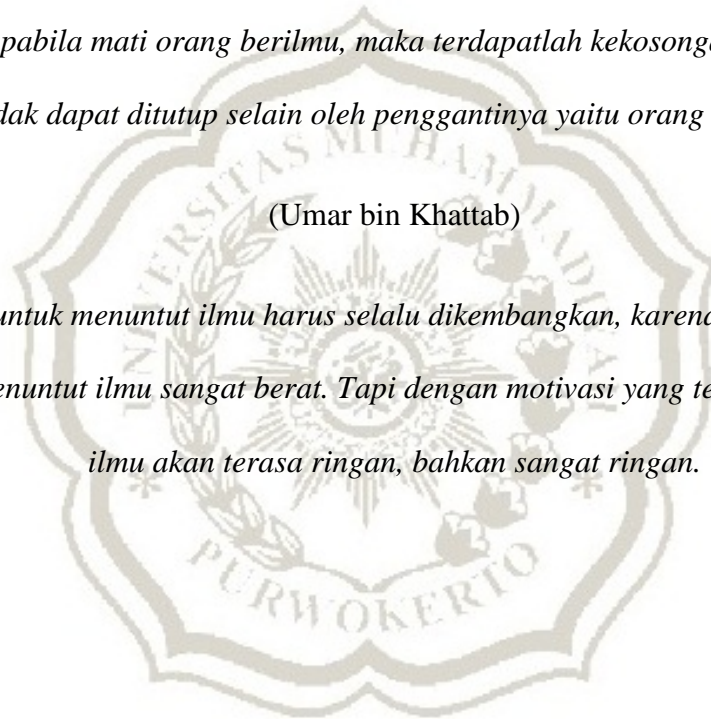
*Allah tidak mewajibkan orang-orang yang bodoh untuk menuntut ilmu kecuali terlebih dahulu mewajibkan orang-orang yang berilmu untuk mengajar.*

(Ali bin Abi Thalib)

*Orang berilmu lebih utama dari orang yang selalu berpuasa, shalat dan berjihad. Karena apabila mati orang berilmu, maka terdapatlah kekosongan dalam Islam yang tidak dapat ditutup selain oleh penggantinya yaitu orang berilmu juga.*

(Umar bin Khattab)

*Motivasi untuk menuntut ilmu harus selalu dikembangkan, karena tanpa motivasi kuat, menuntut ilmu sangat berat. Tapi dengan motivasi yang tepat, menuntut ilmu akan terasa ringan, bahkan sangat ringan.*



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
BANTARBOLANG, PUSKESMAS RANDUDONGKAL DAN PUSKESMAS  
WARUNGPRING DI KABUPATEN PEMALANG**

Agung Susilo<sup>1</sup> Kris Linggardini<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Mutu pelayanan puskesmas merupakan indikator tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan. Jika mutu pelayanan yang diberikan baik maka hal tersebut akan memicu minat kunjungan ulang pasien.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

**Metode :** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat korelasi menggunakan pendekatan *cross sectional*.. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 60. Analisis yang digunakan uji statistik *chi square*.

**Hasil :** Statistik dalam penelitian ini terdiri dari frekuensi mutu pelayanan, frekuensi minat kunjungan ulang. Responden paling banyak frekuensi mutu pelayanan di 3 Puskesmas sebagian besar baik (60.0%) dan minat kunjungan ulang layanan Puskesmas sangat besar (95%). Uji *chi square* menunjukkan hasil nilai *p value* sebesar ( $0,000 < 0,05$ ),  $H_0$  diterima, artinya ada hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

**Kesimpulan :** Ada hubungan mutu pelayanan puskesmas terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang.

**Kata Kunci:** *mutu, kunjungan ulang*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY OF PRIMARY  
HEALTH CARE CENTERS (PUSKESMAS) AND OUTPATIENTS'  
INTEREST IN RE-VISITING PUSKESMAS BANTARBOLANG,  
PUSKESMAS RANDUDONGKAL, AND PUSKESMAS WARUNGPRING  
OF PEMALANG REGENCY**

Agung Susilo<sup>1</sup> Kris Linggardini<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** The quality of primary health care center services is an indicator of the perfection level of services provided. Good quality of services provided will trigger patients' interest on repeat visits.

**Objectives:** This research aimed to discover the relation between the quality of primary health care center services and outpatients' interest in repeat visits at three health centers in Pemalang Regency i.e. in Bantarbolang, Randudongkal, and Warungpring Sub-district.

**Methods:** This was correlational quantitative research with cross sectional approach. The population in this study was outpatients at Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, and Puskesmas Warungpring of Pemalang Regency. There were 60 respondents selected as the research sample using purposive sampling. While Chi Square test was employed to analyze data obtained.

**Results:** Statistical data in this study consisted of frequency of service quality and frequency of interest in repeat visits. The frequency of service quality in three primary health care centers mentioned was mostly good (60.0%) and patients' interest in revisiting the primary health care centers to get the services was very high (95%), while the result of Chi square test revealed that p value was 0.000 (<0.05).  $H_0$  was accepted and it meant there was a correlation between primary health care center service quality and outpatients' interest in re-visiting.

**Conclusion:** There was a correlation between primary health care center service quality and patients' interest in re-visiting Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, and Puskesmas Warungpring of Pemalang Regency.

**Keywords:** *quality, re-visiting*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto judul yang penulis ajukan adalah “Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal, dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pemalang”

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membuat keputusan dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

4. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep selaku Pembimbing yang membimbing dan memberikan saran serta motivasi yang diberikan.
5. Ns. Etlidawati, S.Kep.,M.Kep selaku dosen penguji 1 skripsi yang telah memberikan saran dan ilmunya.
6. Ns. Rakhmat Susilo, S.Kep., M.Kep selaku dosen penguji 2 skripsi yang telah memberikan saran dan ilmunya.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Orang tua, saudara-saudara, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut amin.

Purwokerto, 25 Juli 2018

Agung Susilo

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Penelitian Terkait .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Mutu Pelayanan.....	14
B. Minat Kunjungan Ulang.....	22
C. Pelayanan Rawat Jalan.....	26
D. Puskesmas .....	28
E. Kerangka Teori.....	29
F. Kerangka Konsep .....	30
G. Hipotesis.....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel .....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
D. Variabel Penelitian .....	33
E. Definisi Operasional.....	34
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
I. Pengolahan Data.....	41
J. Prosedur Penelitian.....	43
K. Etika Penelitian .....	44

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	47
B. Pembahasan.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	58

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	60

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	34
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuisioner mutu pelayanan .....	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuisioner minat kunjungan ulang .....	36
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden.....	47
Tabel 4.2 Mutu pelayanan Puskesmas .....	48
Tabel 4.3 Minat kunjungan ulang .....	49
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi hubungan mutu pelayanan Puskesmas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas Randudongkal dan Puskesmas Warungpring di Kabupaten Pematang ..... 50	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Surat Izin Pengambilan data awal
- Lampiran 2** : Surat izin validitas
- Lampiran 3** : Surat izin penelitian
- Lampiran 4** : Surat izin dari Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 5** : Surat izin dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- Lampiran 6** : Surat izin dari Puskesmas Bantarbolang, Puskesmas  
Randudongkal dan Puskesmas Warungpring
- Lampiran 7** : Surat permohonan menjadi responden
- Lampiran 8** : Lembar persetujuan menjadi responden
- Lampiran 9** : Kuisioner mutu pelayanan puskesmas dan minat kunjungan ulang
- Lampiran 10** : Hasil penelitian
- Lampiran 11** : Lembar perbaikan ujian proposal
- Lampiran 12** : Lembar perbaikan ujian skripsi
- Lampiran 13** : Lembar bimbingan
- Lampiran 14** : Surat keterangan selesai penelitian
- Lampiran 15** : Gambar dokumentasi