

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Disusun Oleh:

Dodi Doris Bayo

KM.17.00574

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA  
2021**



**SKRIPSI**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

Disusun Oleh:

Dodi Doris Bayo

KM.17.00574

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 1 Juli 2021

**Pembimbing I**

**Ronald, S.K.M., M.Kes**

**Pembimbing II**

**Sugiman, S.E., M.P.H**

**Penguji**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, 1 Juli 2021

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H**





## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dodi Doris Bayo

Nim : KM.17.00574

Program Studi : Kesehatan Masyarakat (S1)

Minat Studi : Peminatan Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan

Angkatan : 2017/2018

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan Skripsi dengan judul :

**“PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT”**

Skripsi ini hasil karya sendiri dan belum pernah dipublikasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan plagiat, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan, pencabutan ijazah serta gelar yang melekat.

Mengetahui

Ketua Dewan Penguji

Ronald, S.KM., M.Kes

Yang menyatakan



Dodi Doris Bayo

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

Dodi Doris Bayo<sup>1</sup> Ronald<sup>2</sup> Sugiman<sup>3</sup>

Prodi Kesehatan Masyarakat (S1) Stikes Wira Husada Yogyakarta

EstherLewii7@gmail.com

081334159562

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Data Puskesmas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien terjadi penurunan selama 5 bulan berturut-turut. Penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kareka Nduku, disebabkan karena rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kareka Nduku dalam beberapa bulan terakhir ini. Dari hasil studi pendahuluan 20 pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kareka Nduku, sebanyak 12 pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang di Puskesmas.

**Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

**Metode:** Penelitian ini kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini 347 responden, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sebanyak 78 responden. Uji analisis yang digunakan adalah uji statistik Regresi Logistik.

**Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik Regresi Logistik terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai  $P\text{-value} = 0,001$  ( $P < 0,05$ ) dan nilai  $Exp(B)$  yang artinya apabila mutu pelayanan yang baik meningkat sebanyak 22,857 maka pasien akan melakukan kunjungan ulang.

**Kesimpulan:** Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

Kata Kunci: mutu pelayanan, minat kunjungan ulang

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

**THE EFFECT OF QUALITY OF HEALTH SERVICES ON THE  
INTEREST OF PATIENT REVISITS AT KAREKA NDUKU HEALTH  
CENTER, WEST SUMBA DISTRICT**

Dodi Doris Bayo<sup>1</sup> Ronald<sup>2</sup> Sugiman<sup>3</sup>

Student at Stikes Wirahusada Yogyakarta

EstherLewii7@gmail.com

081334159562

**Abstract**

**Background:** Health center data shows that the number of patient visits has decreased for 5 consecutive months. The decrease in the number of patient visits at the Kareka Nduku Health Center was due to the low level of patient satisfaction with the quality of services provided by the Kareka Nduku Health Center in recent months. From the results of the preliminary study of 20 patients who received treatment at the Kareka Nduku Health Center, 12 patients were not interested in making repeat visits at the Puskesmas.

**Objective:** This study aims to determine the effect of the quality of health services on the interest in repeat visits of patients at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT.

**Method:** This research is quantitative with a cross sectional design. The population of this study was 347 respondents, the sampling technique was purposive sampling as many as 78 respondents. The analytical test used is the statistical test of Logistic Regression.

**Result:** Based on the results of the Logistics Regression statistical test, there is an influence between the quality of service on the patient's interest in repeat visits at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT with a P-value = 0.001 ( $P < 0.05$ ) and an Exp (B) value, which means that if the service quality is in the good condition increases by 22,857, the patient will make a repeat visit.

**Conclusion:** There is an effect of the quality of health services on the interest in repeat visits of patients at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT.

Keywords: quality of service, interest in repeat visits

---

<sup>1</sup> Student of Public Health Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of the Public Health Science Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of the Public Health Science Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT**”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat. Penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kekurangan selama proses penyusunan skripsi ini dan tidak lepas dari berbagai kendala maupun hambatan. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Terutama penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M.Kes., selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta dan pembimbing akademik yang telah memberi izin penelitian dan selalu memberi motivasi.
2. Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H., selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1) yang telah memberikan izin dan masukan dalam penelitian.
3. Ronald, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing I atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sugiman, S.E., M.P.H selaku dosen pembimbing II atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan karyawan STIKES Wira Husada Yogyakarta atas segala pelayanannya.

6. Bapak Lewi Bayo Bili dan Ibu Esther Peda Bili yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta membiayai pendidikan sampai saat ini.
7. Ardediktus Dani Dendo selaku kakak tertua yang selalu mengarahkan dan memotivasi penulis.
8. Hardiyanto Baiyo selaku kakak yang selalu mengarahkan dan memotivasi penulis.
9. Apriani Ningsi Tombo selaku kakak ipar yang telah membantu penulis dalam penelitian.
10. Hendro Bayo selaku adik yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Fransiska Anggriany Ina Putri selaku kekasih dan calon Ibu dari anak-anak, yang selalu memotivasi dan mendoakan serta membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan baik dari segi penyusunan, bahasa, dan segi isi. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca.

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

Dodi Doris Bayo

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRAK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	11
B. Minat Kunjungan Ulang.....	17
C. Landasan Teori.....	21
D. Kerangka Konsep.....	22
E. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
D. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	26
E. Definisi Operasional Penelitian.....	26



F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
I. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	31
J. Jadwal Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil .....	36
B. Pembahasan .....	42
C. Hambatan Penelitian .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2 Definisi Operasional .....	26
Tabel 3 Kisi-Kisi Pernyataan .....	29
Tabel 4 Kisi-Kisi Pernyataan .....	30
Tabel 5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	33
Tabel 6 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	39
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	40
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang .....	41
Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Logistik .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Grafik Kunjungan Pasien .....	4
Gambar 2 Kerangka Teori .....	21
Gambar 3 Kerangka Konsep .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	60
Lampiran 2 Surat Survey Pendahuluan .....	62
Lampiran 3 Surat Izin melakukan Uji Valid .....	63
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	64
Lampiran 5 Kuesioner.....	67
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Logistik .....	83
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	104

## DAFTAR SINGKATAN

NTT	= Nusa Tenggara Timur
TB	= Tuberkolosis
ISPA	= Infeksi Saluran Pernapasan Akut
KIA	= Kesehatan Ibu dan Anak
UKS	= Usaha Kesehatan Sekolah
Kespro	= Kesehatan Reproduksi
Promkes	= Promosi Kesehatan
PTM.	= Penyakit Tidak Menular
Dinkes	= Dinas Kesehatan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan, standar pelayanan kesehatan minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diproses setiap warga Negara secara minimal. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Total Puskesmas tahun 2016 menjadi 384 dengan jumlah Puskesmas Rawat Inap 194 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap 190 unit. Pada tahun 2017 jumlah Puskesmas sebanyak 394 unit, dengan rincian Puskesmas Rawat Inap sebanyak 195 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap sebanyak 199 unit dan Tahun 2018 sebanyak dan pada tahun 2018 jumlah Puskesmas sebanyak 404 unit yang terdiri dari Puskesmas Rawat Inap sebanyak 189 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap 215 unit. (Dinkes Provinsi NTT, 2018)

Sesuai Undang – Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian, mutu pelayanan sebagai kewajiban serta janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Pasien merupakan pelanggan yang paling penting karena mutu dapat tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi dalam layanan kesehatan (Assaf, 2009).

Mabow (2009), menyatakan pelayanan yang bermutu di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan (Rustiyanto, 2010). Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan puskesmas juga menurun. Pelayanan tenaga medis, paramedis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaanya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut (Anggraini, 2012).

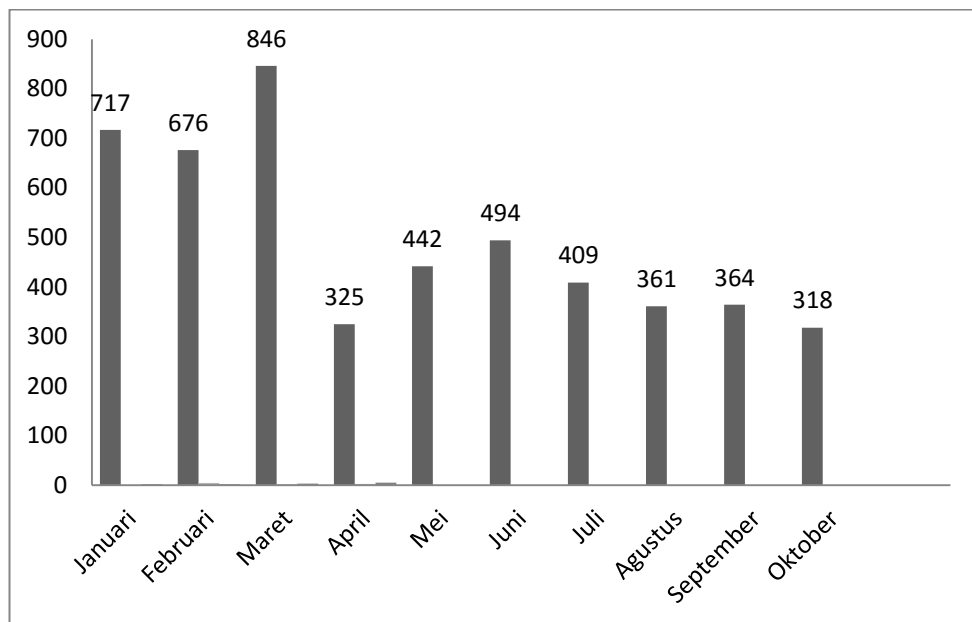
Pasien di puskesmas dapat disebut juga sebagai pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen puskesmas dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di puskesmas, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai puskesmas dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas (Supranto, 2006).

Berdasarkan data dasar Puskesmas Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2017, Kabupaten Sumba Barat memiliki 7 puskesmas yakni puskesmas rawat inap sebanyak 1 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 6 unit. Puskesmas Kareka Nduku merupakan salah satu puskesmas di Kecamatan Tana Righu Kabupaten Sumba Barat, Nusa Tenggara Timur. Puskesmas Kareka Nduku merupakan pemekaran dan membuka pelayanan pada tahun 2014. Puskesmas Kareka Nduku dipimpin oleh Yaheskiel N.U Dasa.S.KM. Fasilitas yang terdapat di Puskesmas Kareka Nduku merupakan fasilitas rumah dinas Dokter 1 buah dan rumah dinas paramedis 2 unit (kopel) di Puskesmas Kareka Nduku dengan kondisi baik. Adapun beberapa program pelayanan kesehatan di Puskesmas Kareka Nduku yaitu: Program Malaria, Program TB, Program ISPA dan Pnemonia, Program Kusta, Program Frambusia, Program Filariasis, Program Surveilens, Program KIA, Program



UKS/Kespro, Program Imunisasi, Program Promkes, Program Kesehatan Lingkungan, Program Gizi, dan Program PTM.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Kareka Nduku, pada tahun 2020, bulan Januari-Oktober didapat data yang disajikan dalam grafik sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Kunjungan Pasien

Berdasarkan data di atas, ditunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien terjadi penurunan selama 5 bulan berturut-turut. Menurut data yang diperoleh di Puskesmas Kareka Nduku, penyakit yang ada di Puskesmas yaitu *spa, op, cephalgia, common cold*, batuk, diare, *myalgia, influenza*, hipertensi, gastritis, obs. Febris. Penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kareka Nduku, disebabkan karena rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kareka Nduku dalam beberapa bulan terakhir ini.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, dari 20 pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kareka Nduku, sebanyak 12 pasien yang melakukan pengobatan tidak berminat melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Kareka Nduku ini, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas dengan judul penelitian “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Adakah Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan dari 5 dimensi di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.
- b. Untuk mengetahui gambaran minat kunjungan ulang di Puskesmas Kareka Nduku Kecamatan Sumba Barat, NTT.
- c. Untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Puskesmas**

Bahan evaluasi bagi petugas pelayanan puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

### **2. Bagi Masyarakat**

Diharapkan masyarakat mendapatkan kualitas mutu pelayanan yang lebih baik di Puskesmas Kareka Nduku.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan peneliti selanjutnya memperoleh informasi tambahan yang berhubungan dengan mutu pelayanan.

### **4. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada**

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien khususnya program studi Kesehatan Masyarakat.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1 Keaslian Penelitian**

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Samsualam (2017)  Penelitian dilaksanakan pada tahun 2017	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017	Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. (1) Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. (2) Kepuasan pasien tidak berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. (3) Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Dengan demikian diharapkan tenaga kesehatan dapat memperbaiki hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan sehingga	Variabel bebas: Kualitas Layanan (ketanggapan, empati, bukti fisik, keandalan, dan jaminan)  Variabel terikat: Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang	Sampel: 94 responden  Subjek Penelitian: Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros

---

bisa lebih baik lagi dalam memberikan layanan.

---

2. Permana (2018) Penelitian dilaksanakan pada tahun 2018	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Ke Kota Medan	Mutu Kesehatan Minat Ulang Puskesmas Ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Kota Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin tinggi minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Kota Medan.	Variabel bebas Mutu Pelayanan Kesehatan (ketanggapan, empati, bukti fisik, keandalan, dan jaminan) Variabel terikat: Minat Kunjungan Ulang	Uji statistik: Uji Regresi Logistik Target sampel: pasien yang sudah pernah melakukan kunjungan kesehatan ke Puskesmas satu kali dan berusia minimal 17 tahun sampai dengan usia 55 tahun  Subjek Penelitian: Pasien Puskesmas Kota Medan
--	--	--	---	--

---

---

3. Henny (2017)	Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016	“Minat” pasien untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan rawat jalan SpOG di rumah sakit pirngadi sebesar 22,2%, Persepsi pasien tentang mutu pelayanan baik yaitu 40% pelayanan daya tanggap; 37,8% pelayanan kehandalan; 35,6% pelayanan jaminan; 30% pelayanan empati; dan 47,8% pelayanan bukti langsung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan bukti langsung tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang.	Variabel terikat: Minat Kunjungan Ulang	Uji statistik: Uji <i>Chi-Square</i>  Sampel: 88 responden  Subjek Penelitian: Pasien di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016
-----------------	---	--	---	--

---

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan tentang penelitian pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mutu pelayanan kesehatan dari 5 dimensi di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang dikategorikan menunjukkan bahwa kategori baik mutu pelayanan kesehatan sebanyak 84,6% dan kategori tidak baik sebanyak 15,4%.
2. Gambaran minat kunjungan ulang di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang dikategorikan menunjukkan bahwa kategori baik minat kunjungan ulang kesehatan sebanyak 91% dan kategori tidak baik sebanyak 9%.
3. Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai  $P\text{-value} = 0,001$  ( $P < 0,05$ ) dan nilai  $Exp(B)$  yang artinya apabila mutu pelayanan yang baik meningkat sebanyak 22,857 maka pasien akan melakukan kunjungan ulang.



## **B. Saran**

### 1. Bagi Puskesmas

Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan meliputi kemampuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya (kejujuran) yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Kareka Nduku, dan dimensi empati meliputi kemudahan dalam menjalin komunikasi, perhatian, keramahan, dan memahami kebutuhan pasien agar pasien yang berkunjung di Puskesmas Kareka Nduku mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar mutu dan pasien dapat kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kareka Nduku.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai data dasar untuk acuan dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya, misalnya menambah variabel atau dimensi lain yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien.

### 3. Bagi Sekolah Tinggi Kesehatan Wira Husada

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi penelitian terkait penelitian yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang sehingga dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al- Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Anggraini, M. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga*. Tesis. Sistem Informasi Manajemen Kesehatan. UNIMUS.
- Anggris, A. A. 2017. *Pengaruh Customer Value terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Spesialis Obstetri Ginekologi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2017*. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrof Syafi'i. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: eLKAF.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dinkes Nusa Tenggara Timur. 2018. *Profil Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2018*. Kupang: Dinkes Nusa Tenggara Timur.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas. Jakarta.
- Dona, R. 2019. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019*. Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat.
- Effendi, F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Ghozali, I. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Henny, S. 2017. *Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Helmawati, T; & Handayani, S, D. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*.

- Istiqomah, N. F. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, P. 1997. *“Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol”*. Prenhalindo. Jakarta.
- Lupiyoadi; Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Marsono; Elwindra. 2016. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit*. Jurnal STIKes Persada Husasda Indonesia.
- Mabow. 2009. *Minat Pembeli dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, G. 2010. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nurhasni. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong*. Jurnal Katalogis Volume 6 Nomor 4
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Putri, D. A. 2013. *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Permana, M. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019.
- Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 75 tentang Puskesmas*. Jakarta : Kementrian Kesehatan
- Samsualam. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 11 Nomor 4.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rinneka Cipta.

- Suryabrata, S. 2003. *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryatama, E. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
- Suzanto, B. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship. Vol. 5, No. 1.
- Setyawati, Any. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan. Volume 14 Nomor 2.
- Tjiptono, F. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Yuliasuti, Tri. 2009. *Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS Tahun 2009*. Skripsi. Semarang: UNDIP
- Zeithaml, A; V. Parasuraman, A; L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).