

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2**

KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat



Disusun Oleh:

Silibar Wenda

KM.17.00580

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

2024

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2**

KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA

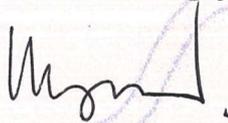
Disusun Oleh:

Silibar Wenda

KM.17.00580

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 19 Agustus 2024

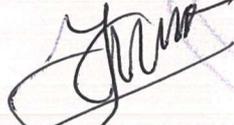
Ketua Dewan Penguji



**Subagyono, SKM., M.Si
Pembimbing I/Penguji I**



**Novita Sekarwati, S.K.M., M.M
Pembimbing II/Penguji II**



Drs. Sunaryo, S.Pd., M.Pd

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

Yogyakarta, 11 Agustus 2024

**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 : Silibar Wenda
Nim : KM.17.00580
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 :

“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2 KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA”

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

Novita Sekarwati, S.K.M., M.M.Si

Yang menyatakan



Silibar Wenda



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman, Yogyakarta”**. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat program sarjana. 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. Novita Sekarwati, S.K.M., M.M.Si selaku dosen pembimbing I atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
4. Drs. Sunaryo, M.Pd selaku dosen pembimbing II atas arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
5. Segenap dosen dan karyawan STIKES Wira Husada, Yogyakarta atas segala pelayanannya.
6. Bapak Andreas Wenda dan Ibu Kina Tabuni yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta membiayai pendidikan sampai saat ini.
7. Arius Wendanak selaku kakak tertua yang selalu mengarahkan dan memotivasi penulis.
8. Amos Wenda dan Amosina Wenda selaku kakak yang selalu mengarahkan dan memotivasi penulis.

9. Pdt. Poppy Sitaniapessy selaku pdt yang mendidik dan membina saya dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Jevidson Ooney dan Hasan Moskoda yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Flamina Soares Lou selaku calon yang selalu memotivasi dan mendoakan serta membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal 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, 9 Agustus 2024

Penulis



Silibar Wenda

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PESETUJUAN	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	10
B. Minat Kunjungan Ulang.....	14
C. Kerangka Teori.....	17
D. Kerangka Konsep.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain dan Jenis penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu	19
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	19
D. Pemilihan Informan.....	20
E. Jenis dan Sumber Data.....	20
F. Variabel Penelitian	20
G. Teknik Pengumpulan Data.....	21
H. Definisi Operasional Penelitian.....	22
I. Teknik Analisis Data.....	23
J. Jadwal Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisa Data.....	25

B. Pembahasan.....	28
C. Hambatan Penelitian	44
D. Kelemahan Penelitian.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2 Definisi Operasional	22
Tabel 6 Karakteristik Responden	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Kunjungan Pasien	5
Gambar 2 KerangkaTeori	17
Gambar 3 Kerangka Konsep	18
Gambar 4 Dokumentasi Pengisian Kuesioner	63
Gambar 5 Dokumentasi Wawancara.....	64

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT

KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS DEPOK 2

KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA

Silibar Wenda¹, Novita Sekarwati², Sunaryo³

zylwenda@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Pembangunan kesehatan adalah salah satu pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan minat, kemampuan, dan kesadaran masyarakat akan hidup sehat sehingga tercapai kesehatan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, setiap individu, keluarganya, dan masyarakat secara umum harus memiliki akses terhadap pelayanan dan perlindungan kesehatan. Pengertian mutu pelayanan kesehatan sendiri telah dipahami secara luas, namun pelaksanaannya masih menemukan berbagai tantangan khususnya karena mutu pelayanan bersifat subyektif. Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman Yogyakarta

Metode Penelitian: Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berarti data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil observasi/wawancara yang diperoleh bahwa hampir semua responden menanggapi puas dan nyaman saat melakukan kunjungan ke Puskesmas Depok II, hal ini artinya terdapat ada hubungan antara mutu pelayanan dengan 5 dimensi (Daya tanggap, kehandalan, jaminan, bukti fisik, dan empati) ditemukan bahwa semua dimensi mempengaruhi minat kunjungan ulang ke Puskemas

Kesimpulan: Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

¹Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

³Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND INTEREST

PATIENT REVISIT AT DEPOK 2 HEALTH CENTER

SLEMAN REGENCY, YOGYAKARTA

Silibar Wenda¹, Novita Sekarwati², Sunaryo³

zylwenda@gmail.com

Abstract

Background: Health development is one of the national developments that aims to increase people's interest, ability, and awareness of healthy living so that optimal public health is achieved. Therefore, every individual, their family, and society in general must have access to health services and protection. The definition of health service quality itself has been widely understood, but its implementation still finds various challenges, especially because the quality of service is subjective. The interest of patient return visits is greatly influenced by the satisfaction and quality of health services provided previously.

Research Objective: To determine the relationship between the quality of health services and the interest of patient revisits at the Depok 2 Health Center, Sleman Regency, Yogyakarta

Research Method: The design of this research is qualitative descriptive which means that the data collected is not in the form of numbers, but the data comes from interview scripts, field notes, personal documents, and other official documents.

Research Results: Based on the observation/interview results obtained that almost all respondents felt satisfied and comfortable when visiting the Depok II Health Center, this means that there is a relationship between service quality and 5 dimensions (Responsiveness, reliability, guarantee, physical evidence, and empathy) It was found that all dimensions affect the interest in returning to the Health Center

Conclusion: There is a relationship between the quality of health services and the interest in repeat visits.

Keywords: Service Quality, Interest in Return Visits

¹Student of Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta

²Lecturer of the Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta

³Lecturer of the Public Health Science Study Program, Stikes Wira Husada Yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan ialah sebuah proyek nasional yang mana memiliki arah guna untuk meningkatkan minat, kemampuan dan untuk menyadarkan masyarakat pentingnya menjaga kesehatan guna mencapai kesehatan yang maksimal. Jika di lihat berdasarkan UU RI Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 mengemukakan sebuah pelayanan yang aman memiliki nilai mutu, serta untuk secara keseluruhan bisa dicapai oleh semua kalangan. Selain itu, kesehatan setiap orang bisa digambarkan dengan keadaan fisik, mental, sepiritual dan sosial sehingga mampu meningkatkan kinerjanya baik dilingkungan masyarakat maupun ekonominya. Kesehatan ialah hak untuk setiap orang. Menurut pasal 28H UUD 1945. Oleh sebab itu, berbagai individu diharapkan memiliki hak akses terhadap layanan kesehatan dan perlindungan. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan kesehatan masyarakat dengan memperhatikan jangkauan, pemerataan serta kualitas pelayanan ini karena harapannya semua keadaan sehat bisa terwujud. Penyelenggara pelayanan kesehatan adalah bagian penting dari menciptakan lingkungan yang sehat (Anggraini & Rohmani, 2012).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 mewajibkan pemerintah daerah provinsi dan kota untuk memperlakukan standar pelayanan kesehatan minimal bidang kesehatan. SPM Kesehatan menentukan kriteria serta kualitas layanan basic yang harus diberikan kepada setiap warga negara. Puskesmas ialah salah satu titik ekspansi kesehatan publik yang mana bisa membimbing serta bisa memberika bantuan secara total bagi setiap individu pada daerah kerjanya.

Sesuai dengan UU pelayanan publik no 25 tahun 2009, mutu bantuan ialah keharusan atau ketentuan bagi masyarakat guna memberikan bantuan yang bernilai, cepat, gampang, tergapai. Ini juga dipergunakan sebagai tolok ukur

untuk penilaian dan pedoman penyelenggara pelayanan. Pelanggan adalah yang paling penting, hal ini dikarenakan layanan kesehatan bisa tercapai jika semua apa yang diinginkan oleh setiap individu bisa terlealisasikan (Assaf, 2009).

Mabow (2009), mengatakan bahwa bantuan bermutu yang teradapat di puskesmas mempunyai arti bahwa membagikan bantuan pada orang yang sakit dilandaskan pada dasar dari nilai guna mencapai angan – angan bagi setiap individu, meningkatnya kepercayaan pasien dan mempertahankan kesetiaan pasien, guna tercapainya sebuah bantuan yang berkualitas serta tergapai, hal yang harus disesuaikan pada dasar status pekerjaan ialah kesaksian nyata dan ketrampilan.

Menurut (Mustari, 2022), nilai bantuan kesehatan mengacu pada tingkat kecepatan bantuan yang mana bisa menimbulkan kesan bagus bagi orang yang berobat. Tingkat ketetapan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi sebanding dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Meskipun pemahaman tentang kualitas pelayanan kesehatan sendiri telah diterima secara luas, masih ada beberapa masalah dalam penerapannya. Hal ini terutama karena kualitas pelayanan kesehatan bersifat subyektif. Bergantung pada pengalaman pribadi mereka, setiap orang mungkin memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dan cara mereka melihat kualitas pelayanan. Selain itu, pelayanan yang dianggap memuaskan tentu belum memenuhi standar dan etika pelayanan profesional (Hanny, 2021). Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu cara untuk mengatasi masalah ini. Kepuasan pasien adalah metrik penting yang menunjukkan seberapa baik pelayanan kesehatan yang telah ditingkatkan. Kepuasan pasien adalah sumber keuntungan bagi penyelenggara layanan kesehatan. Jika pertumbuhan puskesmas melemah dengan pengetahuan pasien tentang kondisi kesehatannya, pasien akan merasa puas. Hal ini terjadi ketika pasien merasa bahwa puskesmas mampu mencapai apa yang di inginkan oleh pasien dalam kondisi kesehatan.

Jumlah kedatangan kembali orang sakit bisa disebabkan oleh kepuasan yang diperoleh sebelumnya. Biasanya orang yang telah berobat akan membandingkan sistem pelayanan yang telah diperolehnya (Rustiyanto, 2010). Jika terdapat penurunan, menunjukkan bahwa minat kedatangan orang sakit sebelumnya juga mengalami penurunan. Sistem pelayanan seperti paramedis sarana dan prasarana lainnya bisa dipergunakan untuk memajukan sistem pelayanan agar pihak dari yang berobat bisa merasakan manfaat dan akan berkunjung kembali (Anggraini, 2012).

Orang yang berobat ke puskesmas bisa juga dipanggil dengan customer. Guna membuat customer agar tidak pergi, pihak dari puskesmas di anjurkan selalu menjaga kepercayaan serta selalu mengamati apa yang dibutuhkan oleh customer guna memenuhi keinginannya. Yang dimaksud disini adalah apa yang ingin ditingkatkan dari pelayanan puskesmas bukan hanya apa yang diinginkan dari segi medik maupun keperawatan tetapi dari esgi kenyamanan, dan lain – lain, karena hal tersebut maka harus diadakannya pengembangan dalam bantuan di puskesmas (Supranto, 2006).

Penambahan kebutuhan kesehatan mengharuskan melaksanakan banyak hal guna membuat pasien bahagia. Mereka harus mampu mengelola sistem yang ada di dalamnya sehingga pasien lebih suka datang dan fasilitas dapat mempertahankan jumlah pasien yang masuk.

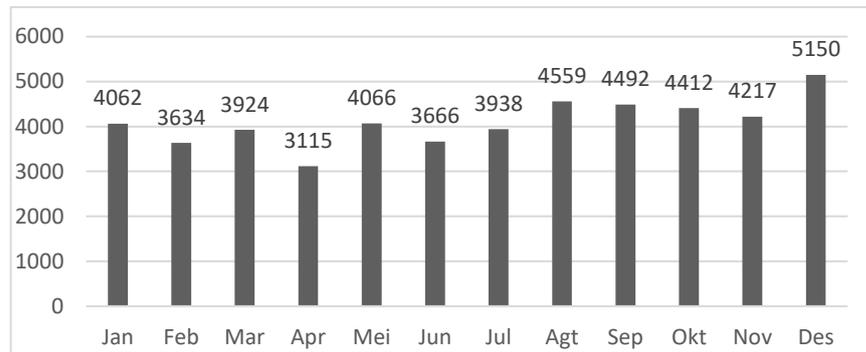
Berdasarkan buku data kesehatan tahun 2022. Sumber seksi mutu dan Akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan primer, rujukan dan fasilitas kesehatan lain, 2023. DI. Yogyakarta sebanyak 121 Puskesmas, dan 218 Puskesmas Pembantu. Kabupaten Kulonprogo terdiri dari 21 Puskesmas, dan 61 puskesmas pembantu, Kabupaten Bantul 27 Puskesmas dan 39 Puskesmas pembantu, Kabupaten Gunung Kidul 30 Puskesmas dan 108 Puskesmas pembantu, Kabupaten Sleman 25 Puskesmas dan 65 Puskesmas pembantu, dan Kota Yogyakarta 18 Puskesmas dan 8 Puskesmas pembantu.

Gedung puskesmas depok 2 dibangun pada tahun 1979 dan digunakan sebagai puskesmas pembantu hingga tahun 1983. Pada tahun 1986 – 1987, puskesmas pembantu depok 2 dibangun dengan luas tanah 1.448 meter persegi.

Puskesmas Depok 2 terdiri dari 1 unit Puskesmas Induk dan 1 unit Puskesmas Pembantu dan terletak di Desa Condongcatur dengan luas wilayah kerja 950,00 Ha yang memberi pelayanan kesehatan untuk masyarakat di 18 Padukuhuan, 40 Posyandu, 64 RW dan 211 RT di Desa Condongcatur. Sasaran dari program Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular (P2PM) dan Penyakit Tidak Menular (PTM) adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di desa Condongcatur baik yang berobat di Puskesmas Induk, Puskesmas Pembantu maupun fasilitas kesehatan. Tenaga Medis/Non Medis yang dimiliki Puskesmas Depok 2 terdiri dari 52 jenis tenaga medis/ non tenaga medis.

Sesuai dengan ketentuan standar kesehatan minimal (SPM) menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 tentang mutu standar pelayanan kesehatan minimal, jenis standar pelayanan minimal, UKM Esensial yang terdapat pada Puskesmas Depok 2 yaitu; Pelayanan Promkes, Pelayanan Kesling, Pelayanan Gizi, Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), Upaya Kesehatan Masyarakat bidang Kesehatan Keluarga (KESGA). UKM Pengembangan yang terdapat pada Puskesmas Depok2 yaitu; Pelayanan Kesehatan Tradisional, Upaya Kesehatan Gigi Masyarakat (UKGM), Kesehatan Olah Raga (Kesorga). Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) terdiri atas; Pelayanan pemeriksaan umum, Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, Pelayanan kesehatan KIA-KB (*Ibu hamil, Ibu nifas, Pemeriksaan neonatal-bayi-balita, Ibu dengan keluhan kesehatan reproduksi, Imunisasi, Deteksi Tumbuh kembang bayi-balita, Pemeriksaan IVA, Pelayanan KB*), dan Pelayanan Psikologis.

Bersumber pada data yang didapatkan dari Puskesmas Depok 2, di bawah ini ialah tampilan grafiknya:



Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien

Bersumber pada data gambar.1, diperlihatkan selama empat tahun berurutan terjadi penurunan dan terjadi kenaikan yang signifikan pada bulan terakhir. Data kunjungan ulang didapatkan berdasarkan kunjungan ulang yang dilakukan pasien untuk umum tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah yang bisa disampaikan ialah: Adakah Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman, Yogyakarta ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok 2 Kabupaten Sleman Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui minat pasien yang melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui Hubungan mutu pelayanan kesehatan Dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Bukti catatan untuk petugas bantuan guna lebih mengembangkan kualitas bantuan kesehatan agar lebih bernilai serta bisa menaikkan kesenangan bagi orang yang mau berobat.

2. Bagi Masyarakat

Harapan kedepannya ada peningkatan pelayanan puskesmas di depok 2.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Harapannya, riset kedepannya bisa menambah informasi terkait pada kualitas bantuan yang diberikan.

4. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada

Bisa dipergunakan untuk dasar riset lebih lanjut tentang kualitas bantuan terhadap kembalinya orang yang mau berobat, terutama program studi kesehatan masyarakat.

D. 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 0,047>0,05; (2) Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai 0,001>0,05; (3) Kepuasan pasien tidak berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Mandai 0,981<0,05. 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 bisa lebih	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

				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) Penelitian dilaksanakan pada tahun 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

Bersumber dari analisis yang telah dilaksanakan terkait dengan Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman Yogyakarta maka kesimpulannya seperti dibawah ini:

1. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman baik. Berdasarkan hasil observasi/wawancara diketahui bahwa hampir semua rersponden merasa puas/menilai baik.
2. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Depok II Kabupaten Sleman baik. Berdasarkan hasil observasi/wawancara diketahui bahwa hampir semua responden melakukan kunjungan kembali.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas

Diharapkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Depok II akan meingkat pada dimensi jaminan, yang mencakup kemampuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya (kejujuran), dan dimensi empati yang mencakup, bagaimana komunikasi, perhatian, dan kasih sayang dapat terjadi, dan bagaimana tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien untuk memastikan bahwa pasien yang mendapat yanan di puskesmas Depok II mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar mutu dan memungkinkan pasien untuk kembali ke rumah sakit.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut, seperti menambah faktor atau aspek lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan minat pasien dalam kunjungan ulang.

3. Bagi Sekolah Tinggi Kesehatan Wira Husada

Hasil riset ini bisa dipergunakan sebagai acuan untuk riset selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

4. Bagi Responden

Harapannya hasil riset yang telah dilaksanakan bisa dipergunakan sebagai sumber untuk riset selanjutnya dalam memilih instansi yang bermutu dan berkualitas dalam memberikan pelayanan agar dapat menjaga kerahasiaan nama baik instansi terkait.

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.
- 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*.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- 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.
- Maleong, Lexy J. 2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- 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
- Nining A. Ningsih, Hasanah, Agustina V Bhebhe. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar*. Jurnal Kesmas Jmbi (JKMJ). Vol. 5 No. 2, september 2021
- 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 Muhamadiyah 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.
- Sinta Wulandari, Yuniarti, Teguh Irawan, (2024). *Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantarbolang*. Jurnal Kebidanan. Volume. 11, Nomor. 2. 2024, Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pekalongan, Indonesia.

- 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.
- Tatik Ilmiah, Dra. Sri Ati, M.Si. 2013. *Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Local Content Terhadap Kegiatan Penelitian Mahasiswa Yang Sedang Mengerjakan Skripsi/Tugas Akhir di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol. 2, No. 2. Universitas Deponegoro Semarang.
- Th. A. Radito. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Paasian Puskesmas*. Jurnal Manajemen. Volume. 11. Nomor. 2, 2014. STIE IEU Yogyakarta.
- 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. (Sprin