

**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PMI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:

RAHMATULLAH HUSEIN AZIZ

224201446038

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024

**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PMI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program
Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:

RAHMATULLAH HUSEIN AZIZ

224201446038

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2024

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PMI
JAKARTA SELATAN**

Oleh:

RAHMATULLAH HUSEIN AZIZ

224201446038

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi
Program Studi Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal Februari 2024

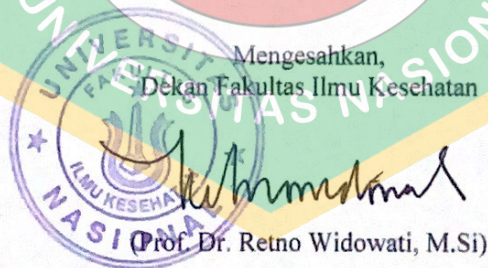
Pembimbing I

Pembimbing II

(Ns. Dwi Rochyani, M.Kep)

(Ns. Millya Helen, M.Kep)

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Nasional

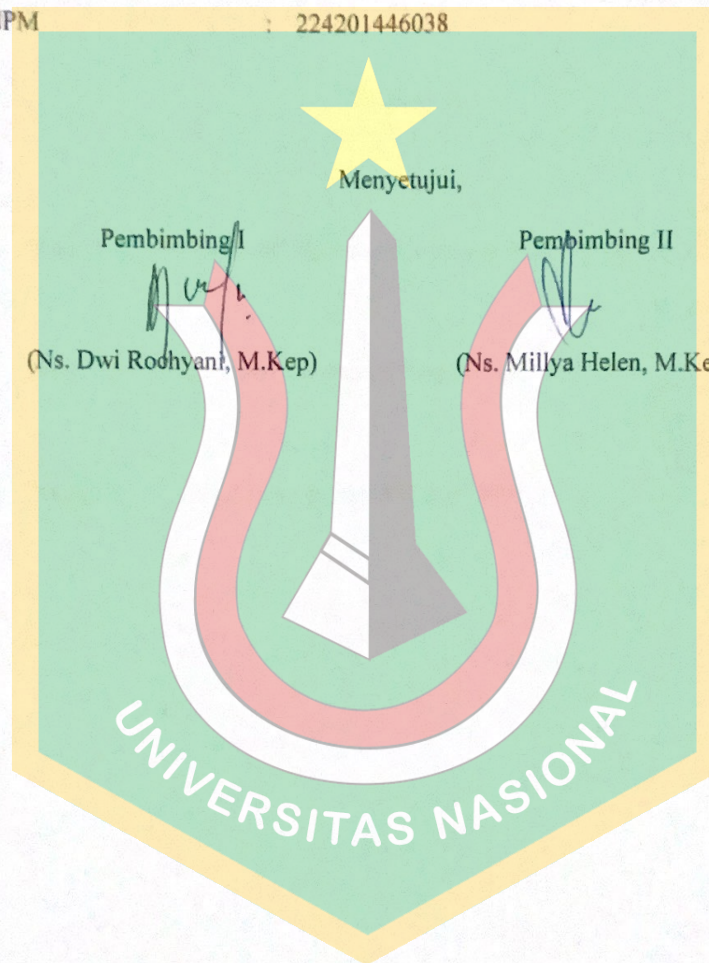
Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di PMI Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Rahmatullah Husein Aziz

NPM : 224201446038



LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di PMI Jakarta Selatan
Nama Mahasiswa : Rahmatullah Husein Aziz
NPM : 224201446038

Menyetujui,

Penguji 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep
Penguji 2 : Ns. Dwi Rohyani, S.Kep, M.Kep
Penguji 3 : Ns. Millya Helen, S.Kep, M.Kep



UNIVERSITAS NASIONAL

(Handwritten signatures are present on the right side of the form, corresponding to the three examiners.)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rahmatullah Husein Aziz

NMP : 224201446038

Judul Penelitian : Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di PMI Jakarta Selatan

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta,

Februari 2024



Rahmatullah Husein Aziz

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di PMI Jakarta Selatan”


Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang telah mendukung dan membantu. Ucapan Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dr El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
3. Ns. Tommy J Wowor, S.Kep, MM selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
4. Ns. Dwi Rochyani, M.Kep selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Ns. Milya Helen, M.Kep selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
6. Segenap Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah memfasilitasi proses pembelajaran dan penelitian ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.



Jakarta, Februari 2024


Rahmatullah Husein Aziz

ABSTRAK

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PMI JAKARTA SELATAN

Rahmatullah Husein Aziz, Dwi Rochyani, Milya Helen

Latar Belakang: Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.

Tujuan: Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui adanya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di pmi jakarta selatan Tujuan khusus 1. Mengetahui gambaran minat pasien untuk berkunjung ulang pasien rawat jalan di PMI jakarta selatan. 2. Mengukur hubungan persepsi pasien tentang kehandalan dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan. 3. Mengukur hubungan persepsi pasien tentang daya tanggap dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan. 4. Mengukur hubungan persepsi pasien tentang jaminan dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan. 5. Mengukur hubungan persepsi pasien tentang empati dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan. 6. Mengukur hubungan persepsi pasien tentang tampilan fisik dengan minat kunjungan ulang di PMI jakarta selatan

Metedologi: Penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pasien sebanyak 80 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis bivariat menggunakan uji regresi logistik sederhana

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi bukti fisik dengan nilai $p = 0,499$, persepsi kehandalan dengan nilai $p = 0,010$, persepsi daya tanggap dengan nilai $p = 0,079$, persepsi jaminan dengan nilai $p = 0,289$ dan persepsi empati dengan nilai $p = 0,081$

Simpulan dan Saran: Variabel yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang adalah variabel persepsi bukti fisik dan persepsi kehandalan sedangkan persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, dan empati tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang

Kata Kunci: persepsi pasien, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang

Abstract

THE RELATIONSHIP OF PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY WITH INTEREST IN REVISITING OUTPATIENTS AT PMI SOUTH JAKARTA

Rahmatullah Husein Aziz, Dwi Rochyani, Milya Helen

Background: A clinic is a health service facility that organizes and provides basic and/or specialist medical services, organized by more than one type of health worker and led by a medical worker. Clinics with good service quality will provide satisfaction to customers, which in turn will result in customers using them again and recommending these health services to people around them.

Objective: The general objective of this research is to determine the patient's perception of service quality with interest in revisiting outpatients at PMI South Jakarta. Specific objectives 1. To determine the description of patient interest in revisiting outpatients at PMI South Jakarta. 2. Measuring the relationship between patient perceptions of reliability and interest in repeat visits at PMI South Jakarta. 3. Measuring the relationship between patient perceptions of responsiveness and interest in repeat visits at PMI South Jakarta. 4. Measuring the relationship between patient perceptions about guarantees and interest in repeat visits at PMI South Jakarta. 5. Measuring the relationship between patient perceptions of empathy and interest in repeat visits at PMI South Jakarta. 6. Measuring the relationship between patient perceptions of physical appearance and interest in repeat visits at PMI South Jakarta

Methodology: Quantitative analytical research with a cross sectional approach. The patient sample was 80 respondents using purposive sampling technique. Bivariate analysis uses a simple logistic regression test

Results: The results showed that the perception of physical evidence with a value of $p = 0.499$, perception of reliability with a value of $p = 0.010$, perception of responsiveness with a value of $p = 0.079$, perception of assurance with a value of $p = 0.289$ and perception of empathy with a value of $p = 0.081$

Conclusions and Suggestions: Variables that have a relationship with interest in revisiting are the variables of perception of physical evidence and perception of reliability, while perception of responsiveness, perception of assurance, and empathy have no relationship with interest in revisiting

Keywords: patient perception, quality of service, interest in repeat visits.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH SIDANG	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Umum	3
1.3.1. Tujuan khusus	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Bagi klinik PMI Jakarta selatan	4
1.4.2. Bagi fakultas ilmu kesehatan universitas nasional	4
1.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Kajian Teori	5
2.1.1. Persepsi	5
2.1.2 Mutu Pelayanan.....	6
2.1.3. Klinik Pratama	10
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.3 Kerangka Konsep.....	17
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Desain Penelitian.....	18
3.2. Populasi dan Sampel	18
3.2.1. Populasi	18

3.2.2. Sampel.....	18
3.2.3. Kriteria inklusi dan eksklusi.....	20
3.3. Lokasi dan Waktu	20
3.4. Variabel Penelitian.....	20
3.4.1. Variabel independen (bebas).....	21
3.4.2. Variabel dependen (terikat).....	21
3.5. Definisi Operasional.....	21
3.6. Instrumen Penelitian.....	23
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.8. Prosedur Pengumpulan Data	24
3.9. Pengolahan Data.....	24
3.10. Analisis Data	25
3.11. Etika Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	28
4.1.2 Analisis Univariat.....	29
4.1.3 Analisis Bivariat.....	32
4.2 Pembahasan.....	36
4.2.1 Minat Kunjungan Ulang.....	36
4.2.2 Hubungan Persepsi bukti fisik (<i>tangible</i>) dengan Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan.....	36
4.2.3 Hubungan Persepsi Keandalan (<i>reliability</i>) dengan Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan.....	36
4.2.4 Hubungan Persepsi daya tanggap (<i>responsiveness</i>) dengan Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan.....	37
4.2.5 Hubungan Persepsi Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan.....	38
4.2.6 Hubungan Persepsi Empati (<i>Empaty</i>) dengan Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di PMI Jakarta Selatan.....	38
4.3 Keterbatasan penelitian	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1. Simpulan	40
5.2. Saran.....	40
5.2.1. Bagi PMI Jakarta Selatan	40
5.2.1. Bagi Fakultas Kesehatan Universitas Nasional.....	41

5.2.1. Bagi Peneliti Selanjutnya	41
DAFTAR PUSTAKA	42

