

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Juli 2023

Mochammad Wafi Rizqulloh

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien
Tuberculosis Paru Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang

Abstrak

Puskesmas adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah bertujuan mensejahterahkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya, salah satunya terutama pada pasien *tuberculosis* yang dimana pasien *tuberculosis* tersebut membutuhkan waktu pengobatan kurang lebih selama 6 bulan secara rutin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang. **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang sebanyak 92 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Analisis data menggunakan uji *Spearman rho*. **Hasil:** Tingkat signifikan 5% (0,05) hasil uji statistik *rank spearman rho*, yakni $\text{sig} (0,003) < 0,05$ dengan nilai r 0,340 dengan kekuatan hubungan cukup kuat, maka H_1 diterima. Artinya terdapat hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang. **Analisis:** Tingkat mutu pelayanan pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang berada pada tingkat cukup bermutu sebanyak 45 responden (60%) dan minat kunjungan ulang berada pada kategori berminat sebanyak 38 responden (50,7%). **Diskusi:** Penelitian ini diharapkan sebagai cara alternatif tenaga kesehatan disuatu layanan kesehatan untuk meningkatkan upaya promotif dan preventif pada permasalahan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan akan berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien. **Saran:** Diharapkan adanya evaluasi terkait mutu pelayanan dan berupaya meningkatkan pemberian pelayanan yang baik agar pasien merasa puas sehingga minat kunjungan ulang meningkat.

Kata Kunci : Minat Kunjungan Ulang, Mutu Pelayanan, *Tuberculosis*

Abstract

UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
S1 NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES

Thesis, July 2023

Mochammad Wafi Rizqulloh

The Relationship Between Quality of Service and Interest in Revisiting as Outpatient Tuberculosis Patients at Puskesmas Mayang

Abstract

Puskesmas is one of the government's efforts to provide health to the community. The government aims to prosper people's lives by paying attention to their health, one of which is especially in tuberculosis patients where the tuberculosis patient requires routine treatment for approximately 6 months. This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and interest in repeat visits to outpatient tuberculosis patients at the Mayang Health Center.

Method: This study design uses a correlational with a cross-sectional approach. The population in this study were outpatient tuberculosis patients at the Mayang Health Center as many as 92 people. The sample used was 75 respondents who were calculated using the slovin formula. The sampling technique in this study used non-probability sampling with the quota sampling method. The instrument used was a questionnaire on service quality and interest in repeat visits. Data analysis used the Spearman rho test. **Results:** A significant level of 5% (0.05) results of the Spearman rho rank statistical test, namely sig (0.003) < 0.05 with an r value of 0.340 with a fairly strong relationship strength, then H1 is accepted. This means that there is a relationship between service quality and interest in repeat visits to outpatient tuberculosis patients at the Mayang Health Center. **Analysis:** The level of service quality for outpatient tuberculosis patients at the Mayang Health Center is at a fairly high quality level of 45 respondents (60%) and interest in repeat visits is in the interest category of 38 respondents (50.7%). **Discussion:** This research is expected to be an alternative way for health workers in a health service to increase promotive and preventive efforts on problems related to service quality and will affect patient repeat visits. **Suggestion:** It is hoped that there will be an evaluation related to service quality and efforts to improve the provision of good services so that patients feel satisfied so that interest in repeat visits increases.

Keywords: Interest in Revisiting, Quality Of Service, Tuberculosis