



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN  
ULANG PADA PASIEN *TUBERCULOSIS* RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS MAYANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :  
**Mochammad Wafi Rizqulloh**  
**19.1101.1039**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN  
ULANG PADA PASIEN *TUBERCULOSIS* RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS MAYANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :  
**Mochammad Wafi Rizqulloh**  
**19.1101.1039**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN  
ULANG PADA PASIEN *TUBERCULOSIS* RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS MAYANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

Oleh :  
**Mochammad Wafi Rizqulloh**  
**19.1101.1039**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN

### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN *TUBERCULOSIS* RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MAYANG

Mochammad Wafi Rizqulloh

19.1101.1039

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk di  
pertahankan dihadapan tim Penguji Skripsi Program S1 Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2023

Pembimbing I

Asmuji, SKM., M.Kep.

NIP 197206152005011004

Pembimbing II



Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep..M.Kes.

NPK 1982061911203699

## PENGESAHAN

### HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN *TUBERCULOSIS* RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MAYANG

Mochammad Wafi Rizqulloh  
19.1101.1039

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Jember, Juli 2023

Penguji,

1. Ketua : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J. (.....)  
NPK 1968120819305384
2. Penguji I : Asmuji, SKM., M.Kep. (.....)  
NIP 197206152005011004
3. Penguji II : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes. (.....)  
NPK 1982061911203699

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember



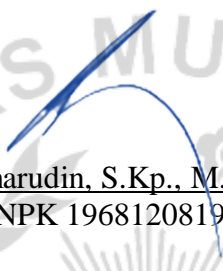
Ns. Sasmiyanto, S. Kep., M. Kes.  
NPK. 19790416 1 0305358

## PENGUJI SKRIPSI

Dewan penguji ujian skripsi pada program studi ilmu keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember


Jember, Juli 2023

Penguji I




Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J.  
NPK 1968120819305384

Penguji II



Asmuji, SKM., M.Kep.  
NIP 197206152005011004

Penguji III

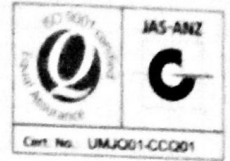


Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep.,M.Kes.  
NPK 1982061911203699



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957  
Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**  
**KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochammad Wafi Rizqulloh  
NIM : 1911011039  
Tempat, tanggal lahir : Jember, 30 November 2000  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Alamat : Dusun Krajan RT 004 RW 002 Desa Kemuning Lor  
Kecamatan Arjasa  
Jurusan/Program Studi : SI - Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :  
Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Tuberculosis Rawat  
Jalan Di Puskesmas Mayang.

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar **karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain** dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



( Mochammad Wafi Rizqulloh )  
NIM 1911011039



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil`alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya berasal dari usaha penulis sendiri, melainkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Kemudahan, Hidayah dan Rizki-Nya pada penulis
2. Teristimewa untuk kedua orang tua saya ibu Iin Suryani dan ayah Rupyanto yang senantiasa mendo`akan dan mendukung saya dalam segala hal hingga saat ini
3. Dosen pembimbing saya Asmuji,SKM., M.Kep dan Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan arahan dengan penuh kesabaran dalam membimbing hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini
5. Teman - teman seperjuangan Angkatan `19 terutama Mahasiswa Kelas A & B Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember
6. Orang terdekat saya, orang yang selalu mensupport dan menemani saya dalam berproses yaitu Prisilia Rosa Amarta dan teman terdekat saya yang memberikan bantuan selama ini, support, nasehat, serta do`a dalam segala hal.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segenap karunia serta rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang”. Penyusunan tugas akhir skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

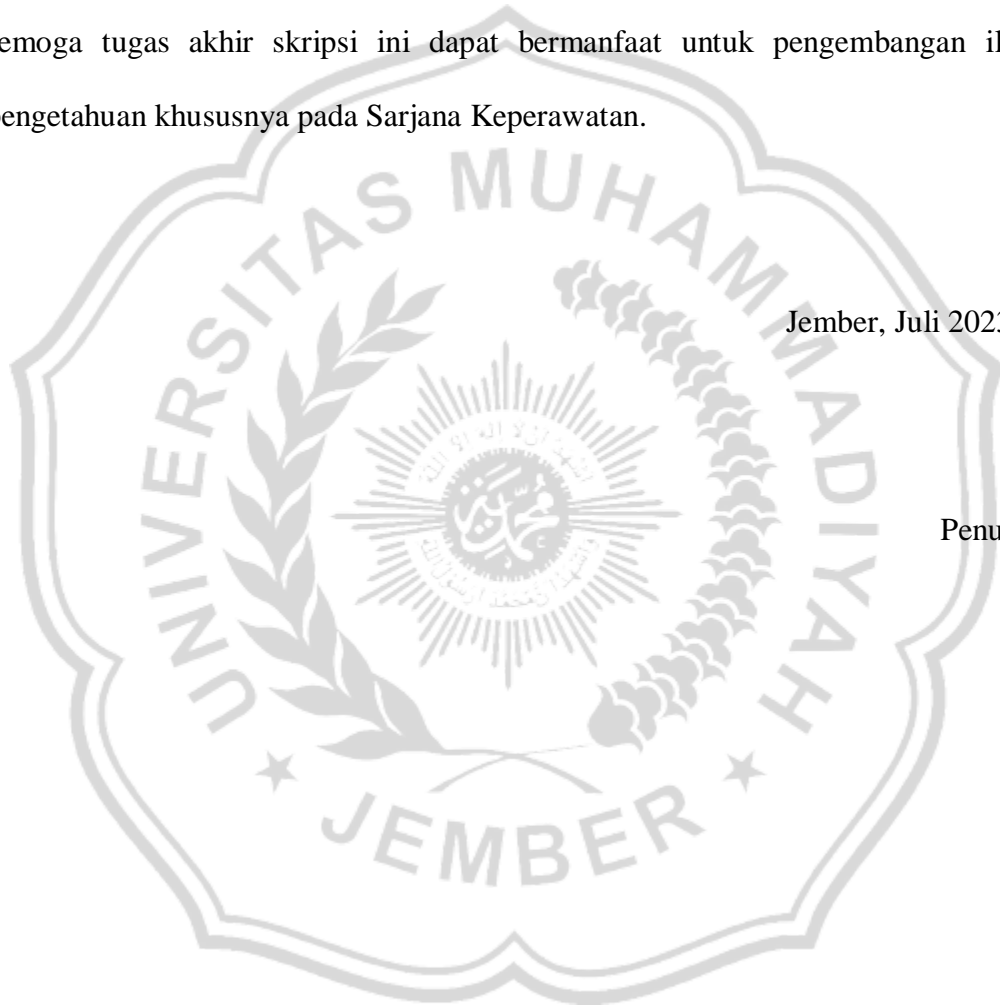
Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Hanafi., M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Asmuji. SKM., M.Kep., selaku Pembimbing I Proposal Skripsi
4. Ns. Dwi Yunita Haryati, S.Kep.,M.Kep., selaku Pembimbing II Proposal Skripsi
5. Kepada kedua orang tua saya, yang sangat saya cintai dan sangat saya sayangi yang telah mendukung dan mendo'akan saya dalam segala hal hingga saat ini
6. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan material maupun spiritual demi terselesainya penyusunan tugas akhir skripsi ini

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penyusunan tugas akhir skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mencurahkan berkat serta karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti. Harapan peneliti semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Sarjana Keperawatan.

Jember, Juli 2023

Penulis



## MOTTO

“Kegagalan hanya akan terjadi jika kamu mati !”

(Unknow)

“Banyak orang gagal dalam kehidupan, bukan karena kurangnya kemampuan, pengetahuan, atau keberanian, namun hanya karena mereka tidak pernah menagatur energinya pada sasaran”

(Elbert Hubbard)

“Karunia Allah SWT yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali bin Abi Thalib)

*“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait”*

“Untuk semua masa sulitmu, bairlah Allah SWT yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah SWT tidak pernah jauh”

## DAFTAR ISI

	Hal .
SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	iv
PENGESAHAN.....	v
PENGUJI PROPOSAL .....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract .....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
MOTTO .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
1. Pernyataan Masalah .....	4
2. Pertanyaan Masalah .....	5
C. Tujuan.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat.....	6
1. Institusi Pelayanan Kesehatan .....	6
2. Tenaga Kesehatan.....	6
3. Pasien Tuberculosis .....	6
4. Peneliti Selanjutnya .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>

A.	Konsep Variable Penelitian .....	7
1.	Mutu Pelayanan .....	7
2.	Minat Kunjungan Ulang.....	11
3.	Rawat Jalan .....	16
4.	<i>Tuberculosis</i> .....	19
B.	<b>Teori Keperawatan <i>Theory Of Servqual</i></b> .....	22
C.	<b>Penelitian Terkait</b> .....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN ..</b>		<b>27</b>
A.	Kerangka Konseptual .....	27
B.	Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
A.	Desain Penelitian.....	29
B.	Populasi, Sampel dan Sampling.....	29
1.	Populasi.....	29
2.	Sampel.....	29
3.	Sampling .....	31
C.	Definisi Operasional.....	31
D.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
E.	Alat Pengumpulan Data.....	35
1.	Data Umum .....	35
2.	Variabel independen .....	35
3.	Variabel dependen .....	35
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
G.	Prosedur Pengumpulan Data.....	38
1.	Proses Administrasi .....	38
2.	Prosedur Teknis .....	39
H.	Analisis Data.....	39
I.	Analisa Data.....	42
1.	Analisa Univariat .....	42
2.	Analisa Bivariat .....	43
J.	Etika Penelitian .....	43
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>

A. Data Demografi.....	47
1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	47
3. Distrubusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	48
B. Data Khusus.....	48
1. Mutu pelayanan .....	48
2. Minat Kunjungan Ulang.....	49
3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang .....	49
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil.....	52
1. Mutu Pelayanan pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang.....	52
2. Minat Kunjungan Ulang pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang.....	56
3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang. ....	61
B. Keterbatasan Penelitian .....	64
C. Implikasi Terhadap Keperawatan .....	65
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR BAGAN

Gambar 1. 1 Theory Of Servqual Sumber : (Fatimah, 2018).....	23
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang.....	27





## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Definisi Operasional Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang .....	33
Tabel 4. 2 Skor kuesioner variabel independen.....	40
Tabel 4. 3 Skor kuesioner variabel dependen.....	41
Tabel 4. 4 Kategori nilai r hitung (koefisien) pada analisa data <i>Spearman Rho</i> (Sary et al., 2023).....	43
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden pada <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75). .....	47
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75).....	47
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75). .	48
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75). .....	48
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).....	49
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang pada Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).....	49
Tabel 5. 7 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien <i>Tuberculosis</i> Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75)...	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian / <i>Informed Consent</i> .....	73
Lampiran 2 Kuesioner.....	74
Lampiran 3 Data Demografi.....	75
Lampiran 4 Data Penelitian Variabel X.....	78
Lampiran 5 Data Penelitian Variabel Y.....	80
Lampiran 6 Lember Pengesahan Judul.....	86
Lampiran 7 Lembar Konsultasi.....	87
Lampiran 8 Studi Pendahuluan.....	88
Lampiran 9 Bakesbangpol.....	89
Lampiran 10 Dinas Kesehatan.....	90
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian Fakultas.....	91
Lampiran 12 Bakesbangpol.....	92
Lampiran 13 Surat Balasan Penelitian Puskesmas Mayang.....	93
Lampiran 14 Surat Telah Melakukan Penelitian Puskesmas Mayang.....	95
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian.....	96
Lampiran 16 Hasil SPSS Data Demografi.....	97
Lampiran 17 Hasil SPSS Data Khusus.....	98
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas.....	100
Lampiran 19 Rekapitulasi Reliabilitas.....	101
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup.....	103