



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Gunawan Tri Sutrisno

15.1101.1016

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Keperawatan



Oleh:

Gunawan Tri Sutrisno

15.1101.1016

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI
PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan



**Oleh:
Gunawan Tri Sutrisno
15.1101.1016**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

PENGESAHAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI
PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER

Gunawan Tri Sutrisno

NIM. 15.1101.1016

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 18 April 2020

Penguji,

1. Ketua : Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIDN. 0716047092
2. Penguji I : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIDN. 0015047409
3. Penguji II : Ns. Resti Utami, S.Kep., M.Kep (.....)
NIDN. 0722028905

Mengetahui,

Dekan



(Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat)

NIP. 197012132005012001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI
PUSKESMAS SUKOWONO JEMBER**

Gunawan Tri Sutrisno

NIM. 15.1101.1016

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Januari 2020

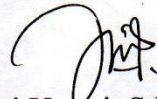
Pembimbing I



Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.

NIDN. 0015047409

Pembimbing II



Ns. Resti Utami, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0722028905



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

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



SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gunawan Tri Sutrisno
NIM : 1511011016
Tempat, tanggal lahir : Jember, 26 Oktober 1997
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki - laki
Alamat : Dusun Temurejo RT/KW 002/009 Mundurejo
Umbulsari Jember
Jurusan/Program Studi : SI Ilmu Keperawatan
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan
Ulang Pasien di Puskesmas Kecamatan Sukowono Jember

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, Maret 2020

Yang membuat pernyataan,



(Gunawan Tri Sutrisno)
NIM. 1511011016

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, 18 April 2020
Gunawan Tri Sutrisno

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Sukowono Jember
xvi + 59 halaman + 10 tabel + 7 lampiran

Memasuki era globalisasi saat ini seluruh institusi pelayanan kesehatan dituntut meningkatkan mutu pelayanan guna dapat bersaing di era globalisasi saat ini dimana mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan salah satunya puskesmas. Penelitian ini adalah penelitian hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien lama di Puskesmas Sukowono Jember. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ulang dengan rata-rata 188 pasien di Puskesmas Sukowono Jember. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian bersifat deskriptif karena bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode *cross sectional* dimana peneliti melakukan penelitian atau pengukuran pada saat bersamaan. Berdasarkan uji statistik *Spearman Rank* diperoleh *p value* 0,00 maka *p value* < 0,05 dengan demikian H1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan pada minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Sukowono Jember. Rekomendasi penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di Puskesmas Sukowono Jember dalam memberikan pelayanan yang komprehensif.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Pasien Kunjungan Ulang.
Daftar Pustaka 28 (2002 – 2019)

Abstract

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
NURSING UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES**

*Thesis, 18 April 2020
Gunawan Tri Sutrisno*

*Relationship between Nursing Service Quality and Patient Re-visit Interests at the Sukowono Health Center in Jember
xvi + 59 pages + 10 tables + 7 sheets*

Entering the current era of globalization, all health service institutions are demanded to improve the quality of services in order to compete in the current era of globalization where the quality of nursing services as an indicator of the quality of health services is one of the determinants of the image of health care institutions, one of which is the health center. This study is a study of the relationship between the quality of nursing services with the interest of revisiting old patients at the Sukowono Health Center in Jember. The population in this study were all patients who visited again with an average of 188 patients at the Sukowono Health Center in Jember. The research design used in this study is descriptive research because it aims to make a picture or description of a situation objectively. This study uses an approach with a cross sectional method where researchers conduct research or measurements at the same time. Based on the Spearman Rank statistical test obtained p value 0.00, then p value <0.05, thus H1 is accepted, which means there is a significant relationship between the quality of nursing services on the interest of patient visits at the Sukowono Health Center in Jember. Research recommendations from the results of this study are expected to be able to add references in Sukowono Jember Health Center in providing comprehensive services.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah sehat, akal serta fikiran sehingga saya menjadi makhluk yang paling tinggi kedudukannya dari makhluk yang lainnya.
2. Kedua orang tua, Ayahanda tercinta Agus Sutrisno serta Ibunda Sumarsih yang telah memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan, semangat serta do'a yang tak pernah putus yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan penelitian ini.
3. Serta teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi S1 Keperawatan angkatan 2015.



MOTTO

“Homo homini lupus and Homo homini socius”

(Thomas Hobbes, 1651)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.

(Terjemahan Q.S. Al-Insyirah 5-6)

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk maka perbuatan itu buruk.

(Imam An-Nabawi)

Maka bersabarlah kamu dengan sabar yang baik.

(Terjemahan Q.S. Al-Ma'arij: 5)



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “*hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas sukowono jember*”. Skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat untuk melakukan penelitian dan sekaligus sebagai tugas akhir dan menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya Skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka peneliti mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, S. Kep., Sp.Kep.Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto S. Kep., M. Kes, selaku ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember, sekaligus sebagai penguji proposal skripsi ini.
4. Ns. Supriyadi, S. Kep., M. Kes, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penyusunan proposal skripsi ini.
5. Ns. Resti Utami, S. Kep., M. Kes, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penyusunan proposal skripsi ini.
6. Bapak Agus Sutrisno dan Sumarsih selaku orang tua yang selalu memberikan doa untuk kelancaran studi peneliti.
7. Kepala Puskesmas Sukowono Jember dan para staf tenaga kesehatan saya ucapkan banyak terimakasih karena sudah memberikan kepercayaan dan informasi kepada peneliti.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang keperawatan.

Jember, April 2020

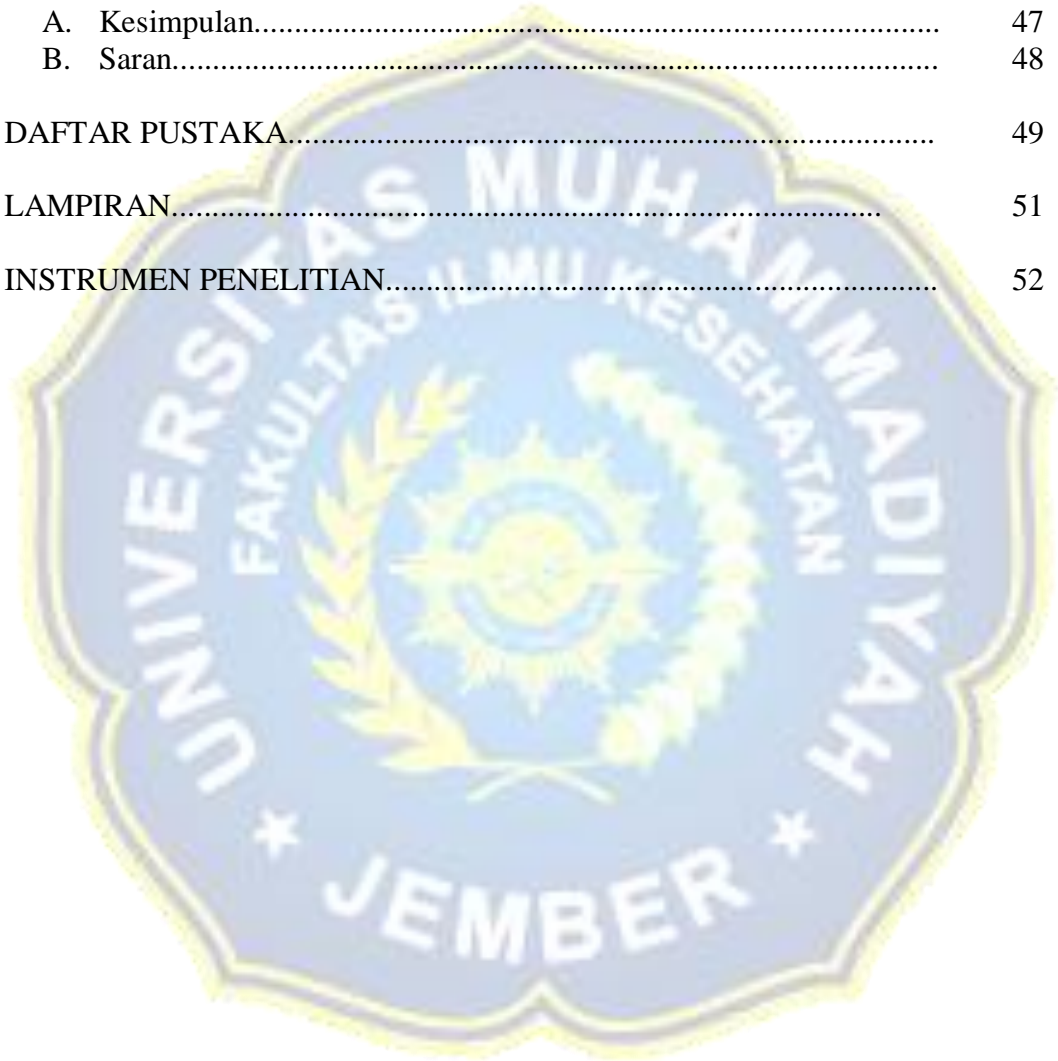
Peneliti



DAFTAR ISI

Cover.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR BAGAN	Xiv
DAFTAR TABEL	Xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Mutu Pelayanan Keperawatan.....	4
B. Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	14
C. Puskesmas.....	18
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	22
A. Kerangka Konsep	22
B. Hipotesis	23
PENELITIAN TERKAIT.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	26
A. Desain Penelitian	26
B. Populasi, Sampel dan Sampling	26
C. Definisi Operasional	29
D. Tempat Penelitian	32
E. Waktu Penelitian	32
F. Etika Penelitian	32
G. Alat Pengumpulan Data	33
H. Prosedur Pengumpulan Data	34
I. Pengolahan Data.....	34
J. Analisis Data	36

BAB V HASIL PENELITIAN.....	37
A. Data Umum.....	37
B. Data Khusus.....	39
 BAB VI PEMBAHASAN.....	 42
A. Intepretasi dan Hasil Diskusi.....	42
B. Keterbatasan Penelitian.....	45
C. Implikasi Terhadap Keperawatan.....	46
 BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	 47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48
 DAFTAR PUSTAKA.....	 49
 LAMPIRAN.....	 51
 INSTRUMEN PENELITIAN.....	 52



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Oprasional.....	30
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Sukowono Jember Tahun 2019.....	37
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Sukowono Jember Tahun 2019.....	38
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Sukowono Tahun 2019.....	38
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan di Puskesmas Sukowono Tahun 2019.....	39
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan di Puskesmas Sukowono Tahun 2019.....	39
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sukowono Tahun 2019.....	40
Tabel 5 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Sukowono Jember 2019.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Audience Seminar Proposal
- Lampiran 2 Lembar Kuesioner
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi
- Lampiran 4 Surat Ijin Pengambilan data awal dari FIKES UMJ
- Lampiran 5 Surat Ijin Pengambilan data awal dari BAKESBANPOL
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian dari FIKES UMJ
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian dari BAKESBANPOL
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian di Puskesmas Sukowono Jember
- Lampiran 8 Surat Telah Melakukan Penelitian di Puskesmas Sukowono Jember
- Lampiran 9 Lembar SPSS

