

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS CANGKRINGAN
SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

KUNIK AFIFAH

2213056

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS CANGKRINGAN
SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

KUNIK AFIFAH
2213056

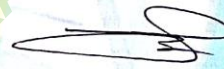
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi
Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 09 Oktober 2017

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing,



Ngatoiatu Rahmani, MNS
NIDN.05-1610-8503

Sujono Riyadi, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN.05-0108-7601

Mengesahkan,

a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)



Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB
NIDN.05-2310-8302

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Kunik Afifah
NPM : 2213056
Program Studi : Ilmu Keperawatan (S1)
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Oktober 2017



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS CANGKRINGAN SLEMAN”**. Skripsi ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Ketua Stikes A. yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Sp.Kep.,MB selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Stikes A. yani Yogyakarta.
3. Ngatoiatu Rahmani, MNS selaku penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Sujono Riyadi, S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memotivasi dalam penyusunan skripsi.
5. Sugeng Budi Setyo Purnomo, ST selaku Kepala Puskesmas Cangkringan Sleman yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, besar harapan penulis semoga skripsi ini mendapat masukkan guna perbaikan. Karena penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Yogyakarta, Oktober 2017

Penulis

Kunik Afifah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
B. Minat Kunjungan Ulang	13
C. Puskesmas	18
D. Kerangka Teori	21
E. Kerangka Konsep	22
F. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel Penelitian	25
E. Definisi Operasional	25

F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	26
G. Validitas dan Reliabilitas	28
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data	28
I. Etika Penelitian	31
J. Pelaksanaan Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil	35
B. Pembahasan	40
C. Hambatan Penelitian	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	56

PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan	27
Tabel 3.3 Interpretasi Korelasi <i>Koefisien Kontingensi</i>	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	36
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang.....	39
Tabel 4.4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang.....	39

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	22

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 5. Surat izin penelitian dari Kesbangpol Kab. Sleman
- Lampiran 6. Surat izin penelitian dari BAPEDA Kab. Sleman
- Lampiran 7. Keterangan Persetujuan Etik Penelitian
- Lampiran 8. Karakteristik Responden
- Lampiran 9. Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan
- Lampiran 10. Kuesioner Minat Kunjungan Ulang
- Lampiran 11. Lampiran SPSS
- Lampiran 12. Uji Validitas
- Lampiran 13. Uji Reliabilitas
- Lampiran 14. Tabulasi Data
- Lampiran 15. Lembar Kegiatan Penyusunan Proposal
- Lampiran 16. Lembar Bimbingan