

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta



MASDIAH DAMANIK

3210001

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MASDIAH DAMANIK

NPM: 3210001

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: 18 Agustus 2014

Penguji

Dwi Kartika R., M.Kep., Sp.KMB
NIDN: 05-0202-8201

Menyetujui
Pembimbing I

Sri Arini S.KM., M.Kep
NIP: 1972090219912001

Pembimbing II

Deby Z.R.S., S.Kep.Ns., MMR
NUPN. 9905536142

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Jenderal A. Yani Yogyakarta

Dewi Retno Pamungkas, S.Kep., Ns., MNg
NIDN: 05-2404-8402

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi dengan judul: **“HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL”** dibuat untuk memenuhi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta, sejauh yang saya ketahui penelitian ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapat gelar Sarjana di lingkungan Sekolah Tinggi Jendral Achmad Yani Yogyakarta maupun Perguruan Tinggi atau Institusi kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Agustus 2014



Masdiah Damanik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL”**. skripsi telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. dr. I. Edy Purwoko Sp. B selaku Ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Wenny Savitri MNS selaku Puket I dan pengajar mata kuliah riset yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian.
3. Wahyu Budiwiyono selaku Puket II
4. Ida Nursanti S.Kep., Ns, MPH selaku Puket III
5. Dewi Retno Pamungkas MNg selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.
6. Sri Arini S.KM., M.Kep selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan.
7. Ngatoiati Rahmani S.Kep., Ns selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan.
8. Deby Zulkarnain R.S., S.Kep., Ns., MMR selaku pembimbing II yang sudah banyak memberikan masukan dan mengarahkan penelitian ini.
9. dr.Jaka Hardalaksana selaku Kepala Puskesmas Sewon I Bantul Yogyakarta 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 penulisan usulan penelitian ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas	12
1. Definisi Puskesmas	12
2. Visi Dan Misi Puskesmas	13
3. Kegiatan Pokok Puskesmas	13
4. Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas	13
B. Pelayanan Rawat Jalan.....	15
1. Definisi.....	15
2. Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Pelayanan Rawat Jalan	15
C. Persepsi	16
1. Definisi.....	16
2. Macam-Macam Persepsi	17
3. Ciri-Ciri Persepsi	17
4. Syarat Dan Proses Terjadinya Persepsi.....	17
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi	18
D. Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	19
1. Definisi.....	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku	20
3. Karakteristik Perilaku	22
E. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	24
1. Definisi.....	24
2. Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	25
3. Dimensi Mutu Pelayanan	26

4. Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan.....	27
5. Cara Ukur Standar Mutu Pelayanan Kesehatan.....	29
6. Skala Pengukuran.....	32
F. Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan	32
1. Definisi.....	32
2. Indikator Minat Beli.....	32
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ulang Pelayanan ..	33
G. Landasan Teori.....	34
H. Kerangka Teori	36
I. Kerangka Konsep.....	37
J. Hipotesis	37
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Desain Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional	41
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	44
H. Etika Penelitian	47
I. Pelaksanaan Penelitian.....	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan.....	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	62
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan.....	43
Tabel 3.3. Distribusi Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan.....	45
Tabel 3.4. Distribusi Minat Pemanfaatan Ulang.....	45
Tabel 3.5. Dummy Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan	45
Tabel 3.6. Interpretasi Korelasi Koefisien Kontigensi.....	47
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan Dan Pekerjaan Pasien Yang Dirawat Jalan di Puskesmas Sewon I Bantul...52	52
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sewon I Bantul.....	53
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjuangan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon I Bantul.....	53
Tabel 4.4. Tabulasi Silang Dan Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon 1 Bantul	54

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Skema Kerangka Teori Penelitian.....	36
Gambar 2.2. Skema Kerangka Konsep Penelitian	37

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Karakteristik Responden dan Kuesioner
- Lampiran 5. Uji validitas
- Lampiran 6. Uji reliabilitas
- Lampiran 7. Analisis univariat
- Lampiran 8. Analisis bivariat
- Lampiran 9. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 10. Surat izin uji validitas
- Lampiran 11. Surat pengantar izin penelitian dari STIKES Jenderal A.Yani
- Lampiran 12. Surat izin penelitian dari BAPEDA Kab.Bantul
- Lampiran 13. Surat izin penelitian dari Puskesmas Sewon I Bantul
- Lampiran 14. Lembar bimbingan