

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG  
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTAPINANG  
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

**TESIS**

**Oleh**

**FITRI WARDANI  
1505195318**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG  
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD KOTAPINANG  
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan (M.K.M)  
Pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit  
di Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Helvetia Medan**

**Oleh**

**FITRI WARDANI  
1505195318**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA  
MEDAN  
2018**

**Judul Tesis** : **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP  
KU JUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN  
DI RSUD KOTAPINANG**  
**Nama Mahasiswa** : **Fitri Wardani**  
**Nomor Induk Mahasiswa** : **1505195318**  
**Program Studi** : **S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat**  
**Minat Studi** : **Manajemen Administrasi Rumah Sakit**

**Menyetujui**  
**Komisi Pembimbing**  
**Medan, 15 Januari 2018**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Dr.dr. Umar Zein DTM&H.Sp.PD.KPTI) (Dr. Ns, Asyiah Simanjorang M.Kes)**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**  
**Institut Kesehatan Helvetia**  
**Dekan**

**(ANTO, SKM, M.Kes, M.M)**

**Telah diuji pada tanggal :**

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Dr.dr.Umar Zein DTM&H.Sp.PD.KPTI**

**Anggota : 1. Dr. Ns.Asyiah Simanjorang M.Kes.  
2. Prof., Dr., Thomson P Nadapdap M.Kes., Epid  
3. Masnelly Lubis, S.Kep., NS., M.Kes**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya siap bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Medan, Januari 2018  
Yang Membuat Pernyataan

(FITRI WARDANI)  
NIM: 1505195318

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT QUALITY OF SERVICE TO PATIENT VISITS IN HOSPITAL GENERAL REGIONAL KOTA PINANG OF SOUT LABUHAN BATU CITY YEAR 2017**

**FITRI WARDANI  
1505195318**

*Based on statistics the number of residents who went to the hospital only 7,1 %. This number is still far below the puskesmas and sub health center that reach the number 33,4 % as well as general practicing physicians who achieve 27,5%. it is caused because health services in hospitals have not been able to provide services that really expected by patient. The purpose of this study is to determine the effect of service quality against an outpatient visit in hospital regional Kota Pinang of south Labuhan Batu city year 2017.*

*This research is us Explanatory Research. The sample in this study amounted to 92 people with sampling technique purposive sampling. Sources of data in this study is primary data that is data obtained directly from the respondents through the research questionnaire. Data were analyzed by logistic regression test.*

*The results of research conducted using the test chi-square and logistic regression with significance level  $p$  (Sig)  $< 0,05$ . Obtained results of service quality variables associated with outpatient visits in general hospital Kota Pinang. The logistic regression test results obtained that the reliability, reassurance and responsiveness factor affect the patient visit in regional hospital Kota Pinang of year 2017.*

*Suggestions in this study held a training program in accordance with the needs of health personnel to improve the competence and skills of workers so that can be given effective service. And give opportunity to health care especially nurse to continue education to level higher so that can be more skilled in giving their knowledge.*

**Keywords : Quality of Service, Re-visit, Patient  
literature : 10 books, 14 article**

**ABSTRAK**  
**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN**  
**ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT**  
**UMUM DAERAH KOTA PINANG**  
**TAHUN 2017**

**FITRI WARDANI**  
**1505195318**

Berdasarkan data statistik jumlah penduduk yang berobat jalan ke rumah sakit hanya 7,1 %. Jumlah ini masih jauh dibawah Puskesmas dan Puskesmas pembantu yang mencapai angka 33,4 % maupun dokter praktek umum yang mencapai 27,5%. hal tersebut disebabkan karena pelayanan kesehatan dirumah sakit belum mampu memberikan pelayanan yang benar-benar diharapkan oleh pasien.tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kota Pinang tahun 2017.

Penelitian ini bersifat *Explanatory Research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang dengan tehnik sampling *purposive sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner penelitian. Data dianalisis dengan uji chi square dan regresi logistik.

Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik dengan taraf kemaknaan  $p$  (*Sig*) < 0,05. Diperoleh hasil, variabel mutu pelayanan berhubungan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kota Pinang. Sedangkan hail uji regresi logistik diperoleh bahwa faktor kehandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh terhadap kunjungan pasien di RSUD Kota Pinang tahun 2017.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kehandalan paling memengaruhi kunjungan ulang pasien rawat jalan. Saran dalam penelitian ini mengadakan progam pelatihan sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan pekerja sehingga dapat diberikan pelayanan yang efektif. Dan memberikan kesempatan kepada tenga kesehatan khususnya perawat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sehingga dapat lebih terampil dalam memberikan ilmunya

**Kata Kunci** : *Mutu Pelayanan, Kunjungan ulang, Pasien*  
**Kepustakaan** : 10 buku, 14 artikel

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nyalah yang telah memberikan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik yang berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Kota Pinang tahun 2017.

Dalam penulisan ini banyak pihak yang telah membantu, baik berbentuk moril maupun materil yang tidak ternilai harganya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes Selaku Ketua Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Imam Muhammad SE. S.Kom, M.Kom, M.Kes Selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. Ismail Efendy M.Si selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Helvetia Medan.
5. Rasidah Huraini Bruh M.Epid Selaku Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat
6. Dr.,dr.Umar Zein DTM&H.Sp.PD.KPT selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mecurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. Dr. Ns. Asyiah Simanjorang, M.Kes. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan mecurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini
8. Seluruh keluarga penulis, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kesalahan, baik dari segi bahasa, penulisan, maupun pembahasannya. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunianya kepada kita semua. Amin ya Rabbal Alamin...

Medan, Januari 2018  
Penulis

( **FITRI WARDANI** )  
NIM 1505195318

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. DATA PRIBADI**

NAMA : Fitri Wardani

Tempat/Tanggal Lahir : Rantauprapat, 14 Mei 1991

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Eka Rasmi Komp. Grand Rasya No. 15  
Kec. Medan Johor Prop.Sumatera Utara

No. Hp :081361177515

### **II. PENDIDIKAN**

1. Tahun 1998 – 2003 : SDN 04 Rantau Prapat
2. Tahun 2003 – 2006 : Mts. Al-Zaytun Jawa Barat
3. Tahun 2006 – 2009 : SMA Swasta Al-Azhar Medan
4. Tahun 2009 – 2015 : S-1 Kedokteran Universitas Sumatera Utara
5. Tahun 2015 – 2018 : S-2 Kesehatan Masyarakat Institut Helvetia  
Medan

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PANITIA PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Mutu Pelayanan .....	13
2.2.1. Defenisi Mutu Pelayanan.....	13
2.2.2. Persepsi Mutu Pelayanan.....	14
2.2.3. Dimensi Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.4. Pengukuran Mutu .....	18
2.2.5. Kualitas Pelayanan .....	18
2.3. Landasan teoretis .....	31
2.4. Kerangka Konsep .....	34
2.5. Hipotesis .....	35
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	36
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.2.2. Waktu Penelitian.....	36
3.3. Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi .....	36
3.3.2. Sampel .....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4.1. Data Primer .....	38
3.4.2. Data Sekunder.....	38
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.5. Variabel dan Defenisi Operasional.....	40

3.5.1.	Variabel Bebas .....	40
3.5.2.	Variabel Terikat .....	42
3.6.	Metode Pengukuran .....	43
3.7.	Pengolahan Data .....	44
3.8.	Metode Analisis Data .....	45
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1.	Gambaran Umum RSUD Kotapinang.....	47
4.1.2.	Visi Misi .....	48
4.1.3.	Struktur Organisasi .....	48
4.1.4.	Sumber Daya Manusia di RSUD Kotapinang .....	50
4.2.	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1.	Karakteristik responden.....	51
4.2.2.	Analisis Univariat.....	52
4.2.3.	Analisis Bivariat.....	55
4.2.4.	Analisis Multivariat.....	60
<b>BAB 5.</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Pengaruh Bukti Fisik terhadap kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	62
5.2.	Pengaruh Kehandalan terhadap kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	64
5.3.	Pengaruh Jaminan terhadap kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	67
5.4.	Pengaruh Daya Tanggap terhadap kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	70
5.5.	Pengaruh Empati terhadap kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	72
<b>BAB 6.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
6.1.	Kesimpulan .....	75
6.2.	Saran .....	75

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
3.1.	Variabel, Alat Skala dan Hasil Ukur .....	39
4.1.	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	51
4.2.	Distribusi Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	51
4.3.	Distribusi Buti fisik di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	52
4.4.	Distribusi Keandalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	52
4.5.	Distribusi Jaminan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	53
4.6.	Distribusi Daya Tanggap di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	53
4.7.	Distribusi Empati di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	54
4.8.	Distribusi Empati di RSUD Kota Pinang Tahun 2017.....	54
4.8	Tabulasi Silang Bukti Langsung dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	55
4.9.	Tabulasi Silang Keandalan dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2017 .....	56
4.10.	Tabulasi Silang Jaminan dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2014.....	57
4.11.	Tabulasi Silang Daya Tanggap dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2014 .....	58
4.12.	Tabulasi Silang Empati dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Pinang Tahun 2014.....	59
4.13.	Kandidat Multivariat .....	60
4.14	Nilai R Square.....	60

4.15	Hasil Uji Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Kota Pinang tahun 2017 .....	61
------	--	----

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.2.	Penilaian Pelanggan terhadap Mutu Layanan.....	32
2.4.	Kerangka Konsep Penelitian.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabel Master
- Lampiran 3 : Output Hasil SPSS
- Lampiran 4 : Uji Chi- Square
- Lampiran 5 : Uji Validitas Dan Rehabilitas
- Lampiran 6 : Permohonan Pengajuan Judul Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Izin Survey Awal Penelitian Dari Institut Helvetia
- Lampiran 8 : Surat Izin Uji Validitas Dan Rehabilitas Dari Institut Helvetia
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian Dari Institut Helvetia
- Lampiran 10 : Surat balasan Survey Awal Penelitian Dari RSUD Kotapinang
- Lampiran 11 : Surat balasan Uji Validitas Dan Rehabilitas Dari RSUD Kotapinang
- Lampiran 12 : Surat Balasan Peneliti Dari RSUD Kotapinang
- Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Tesis Pembimbing I
- Lampiran 14 : Lembar Bimbingan Tesis Pembimbing II

