

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
JUMLAH KUNJUNGAN DI PUSKESMAS PORONG DAN
WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2005**

SKRIPSI

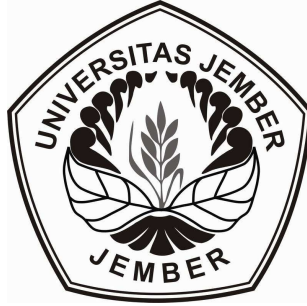
Oleh :

**DIAH WAHYUNINGSIH
NIM 012010101037**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

UNIVERSITAS JEMBER

2005



**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
JUMLAH KUNJUNGAN DI PUSKESMAS PORONG DAN
WONOAYU KABUPATEN SIDOARJO TAHUN 2005**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Dokter (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Kedokteran

Oleh :

**DIAH WAHYUNINGSIH
012010101037**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
UNIVERSITAS JEMBER
2005**

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda **Hj.Kasmiati Chotidjah** dan ayahanda **Drs.H. Soedjarwo, MM** tercinta, terima kasih untuk kasih sayang yang berlimpah telah membimbing, mendidik, berjuang dan berdo'a demi keberhasilan ananda.
2. Kakak-kakakku tersayang **Swittanto Prasetyo, Arief Hidayat, Heri Sulisty Nugroho**. Apa yang kulakukan tak lepas dari dukungan dan semangat dari kalian bertiga, terima kasih untuk semua kasih sayang, perhatian, dan nasehat-nasehatnya

MOTTO

Aku berpegang teguh pada kebesaran Allah karena Dialah Yang Maha Kuasa Dan Maha Segala-galanya. Keyakinanku kepada Allah adalah sumber kekuatan paling besar dalam kehidupanku. Dan aku percaya kepada diri dan kemampuanku, karena aku tahu bahwa sebutir kepercayaan diri lebih besar nilainya daripada sekarung bakat yang tertidur. yakin kepada Allah dan percaya diri menciptakan mukjizat di atas dunia.

(Orang bijak)

” Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ”

(Alam Nasyrah : 5)

” Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu,
Allah beserta dengan orang-orang yang sabar ”

(Al Baqarah : 153)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diah Wahyuningsih

NIM : 012010101037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Jumlah Kunjungan di Puskesmas Porong dan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo Tahun 2005”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Desember 2005

Yang menyatakan,

Diah Wahyuningsih

012010101037

PENGESAHAN

Skripsi ini diterima oleh Program studi pendidikan Dokter Universitas Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 31 Desember 2005

Tempat : Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua (Dosen Pembimbing utama)

Sekretaris (Dosen Pembimbing anggota)

Sri Utami, S. KM. MM
NIP. 140 075 647

Hanny Rasni, S. KP
NIP. 132 299 247

Anggota,

dr. Dina Helianti, M. Kes
NIP. 132 287 620

Mengesahkan
Ketua Program Studi Pendidikan Dokter
Universitas Jember

dr. Wasis Prajitno, Sp. OG
NIP : 140 062 229

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kunjungan ke Puskesmas di Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo Tahun 2005”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Jember.
2. dr. Wasis Prayitno, Sp. OG selaku Ketua Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Jember.
3. dr. Bambang Suhariyanto, Sp. KK selaku Sekretaris I Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Jember.
4. Ibu Sri Utami, S. KM. MM selaku dosen pembimbing utama, dan Ibu Hanny Rasni, S. KP selaku dosen pembimbing anggota yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta perhatian dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. dr. Dina Helianti M. Kes selaku dosen penguji atas saran dan kritik dalam penyelesaian skripsi ini.
6. dr. Hari Sugeng Subagyo (Kepala Puskesmas Porong) dan dr. Nani Katili (Kepala Puskesmas Wonoayu) beserta staf, atas ijin dan kesempatannya untuk mendapatkan data di Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo.

7. dr. Pudjo Wahyudi, yang telah memberiku inspirasi mengambil judul penelitian ini.
8. Kedua orangtuaku dan kakak-kakakku tercinta yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang tak terhingga dan sebagai motivator untuk menyelesaikan kuliah secepatnya.
9. Edo Satya Kentriko, yang memperkenalkan warna lain kehidupan, terima kasih untuk semua semangat, dukungan dan kesabarannya.
10. Sahabat-sahabatku di Sidoarjo Rika, terima kasih untuk semua bantuannya mencari referensi. Arie, thank you for always being there for me everytime 'tears' comes around my side.
11. Sahabat-sahabatku ewiex, itis, dv, pw. Hari hari bersama kalian takkan terlupakan & thanx for being my friends.
12. Bu Jatis dan anak-anak Mastrip 11 (mba nana, mba ellen, mba shiffin, ida, lina, ratri), mba mela, serta MIOq yang selalu setia menemaniku.
13. Angkatan 2001 PSPD UNEJ, untuk kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini.
14. Semua pihak yang terlibat, baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian karya tulis ilmiah ini dan telah mendoakan demi suksesnya ujian tugas akhir ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat.

Jember, Desember 2005

Penulis

RINGKASAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Jumlah Kunjungan di Puskesmas Porong dan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005, Diah Wahyuningsih, 012010101037, 2005, 65 hlm.

Mutu merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini, termasuk jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik akan menciptakan *image* yang baik (penilaian positif) terhadap Puskesmas. Konsumen yang telah mempunyai penilaian positif akan cenderung mempunyai loyalitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan ke Puskesmas.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei, dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo pada bulan juli tahun 2005, dengan menggunakan teknik total sampel sebanyak 472 responden. Variabel *independent* dari penelitian ini adalah mutu pelayanan Puskesmas, sedangkan sebagai variabel *dependent* adalah kunjungan ke Puskesmas.

Dari hasil penelitian yang diolah dengan uji regresi linear sederhana menunjukkan adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap kunjungan ke Puskesmas pada Puskesmas Wonoayu adalah sebesar 9.6%, dan pengaruh lebih kecil pada Puskesmas Porong yaitu 6.6%. Dari hasil uji t sampel bebas menunjukkan perbedaan yang bermakna pada mutu pelayanan Puskesmas antara Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten sidoarjo tahun 2005.

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan adalah adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap kunjungan ke Puskesmas pada Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005.

Pendidikan Dokter, Program Studi Pendidikan Dokter, Universitas Jember.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.3.1. Tujuan umum	3
1.3.2. Tujuan khusus	3
1.4 Manfaat	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Puskesmas	5
2.1.1 Pengertian Puskesmas	5
2.1.2 Wilayah Puskesmas.....	5
2.1.3 Pelayanan Kesehatan Yang diberikan.....	5
2.1.4 Upaya Kesehatan Puskesmas	6

2.1.5	Fungsi Puskesmas	7
2.1.6	Proses Dalam Melaksanakan Fungsi.....	7
2.1.7	Jangkauan Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.8	Distribusi Lokasi Puskesmas	8
2.1.9	Kunjungan Puskesmas	9
2.2	Mutu Pelayanan Kesehatan	10
2.3	Sikap Petugas.....	12
2.4	Program Menjaga Mutu.....	13
2.5	Pelayanan Jasa	17
2.5.1	Faktor-Faktor Yang Digunakan Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.6	Citra Puskesmas.....	20
2.7	Perilaku Pelanggan (Pasien)	21
2.7.1	Apa Yang Dinilai Pasien.....	22
2.8	Gambaran Lokasi Penelitian	23
2.9	Kerangka Konseptual Penelitian	24
2.10	Hipotesis.....	25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1	Populasi Penelitian.....	26
3.2.2	Sampel Penelitian.....	26
3.2.3	Besar Sampel.....	26
3.2.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Variabel Penelitian	27
3.3.1	Klasifikasi Operasional Variabel	27
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4	Alat dan Bahan Penelitian.....	29

3.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
3.5.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.5.2	Waktu Penelitian	29
3.6	Prosedur Penelitian.....	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	30
BAB 4	HASIL DAN ANALISA DATA	
4.1	Analisis Deskriptif.....	31
4.1.1	Gambaran umum pasien Puskesmas	31
4.1.2	Mutu Pelayanan Puskesmas	32
4.2	Analisis Statistik.....	37
4.2.1	Mutu Pelayanan Puskesmas	37
4.2.2	Perbedaan mutu pelayanan Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu	39
BAB 5	PEMBAHASAN	
5.1	Pendekatan Deskriptif.....	40
5.1.1	Mutu pelayanan Puskesmas pada Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005.....	41
5.2	Pendekatan statistik.....	59
5.2.1	Berdasarkan mutu pelayanan Puskesmas terhadap kunjungan ke Puskesmas di Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005...	59
5.2.2	Perbedaan mutu pelayanan Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005...	61

BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	62
	DAFTAR PUSTAKA	63
	LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Distribusi Pasien Menurut Umur	31
4.2. Distribusi pasien menurut wilayah kerja / alamat	32
4.3. Distribusi tingkat mutu pelayanan Puskesmas berdasarkan indikator <i>Reliability</i>	32
4.4. Distribusi tingkat mutu pelayanan Puskesmas berdasarkan indikator <i>Empathy</i>	33
4.5. Distribusi tingkat mutu pelayanan Puskesmas berdasarkan indikator <i>Assurance</i>	34
4.6. Distribusi tingkat mutu pelayanan Puskesmas berdasarkan indikator <i>Responsiveness</i>	34
4.7. Distribusi tingkat mutu pelayanan Puskesmas berdasarkan indikator <i>Tangibles</i>	35
4.8. Distribusi tingkat mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo	36
4.9. Distribusi jumlah kunjungan penderita ke Puskesmas di Puskesmas Porong dan Puskesmas Wonoayu Kabupaten Sidoarjo tahun 2005	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuisisioner	66
B. Data Hasil Penelitian.....	73
C. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan ke Puskesmas Wonoayu.....	81
D. Hasil uji Regresi Linear sederhana Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan ke Puskesmas porong.....	83
E. Hasil uji t sample bebas (<i>independent sample t test</i>)	85