



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN DAN  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI RSGM  
UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Nita Rupirda Primatika  
NIM 091610101061**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN DAN  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI RSGM  
UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Pendidikan Dokter Gigi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi

Oleh  
**Nita Rupirda Primatika**  
**NIM 091610101061**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta.
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
3. Almamater Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.
4. Teman-teman angkatan 2009 FKG Universitas Jember.

## MOTTO

“Dan mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan (mengerjakan) shalat.  
Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang  
khusyuk”

(terjemahan Q.S. Al-Baqarah [1]: 45) <sup>\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> Kementrian Agama Republik Indonesia. 1971. *Al Qur'an dan Terjemah*. Jakarta :  
Yayasan Penyelenggara Penterjemah / Pentafsir Al-Qur'an.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nita Rupirda P

NIM : 091610101061

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSGM Universitas Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, Januari 2013

Yang menyatakan,

Nita Rupirda Primatika

091610101061

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN DAN  
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI RSGM  
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh

Nita Rupirda Primatika  
NIM 091610101061

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : drg. Kiswaluyo, M.Kes.  
Dosen Pembimbing Pendamping : Prof. drg. Dwi Prijatmoko, S.H, Ph.D.

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSGM Universitas Jember* pada :

hari : Jumat.

tanggal : 18 Januari 2013.

tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Penguji Ketua,

Penguji Anggota,

drg. Sulistiyani, M.Kes  
NIP. 196601311996012001

drg. Hestieyonini H, M.Kes  
NIP. 197306011999032001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

drg. Kiswaluyo, M.Kes  
NIP. 196708211996011001

Prof. drg. Dwi Prijatmoko, S.H, Ph.D  
NIP. 195808041983031003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

drg. Hj. Herniyati, M.Kes  
NIP. 195909061985032001

## RINGKASAN

**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSGM Universitas Jember;** Nita Rupirda Primatika, 091610101061; 2013: 37 halaman; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan akan menggunakan kembali pelayanan jika membutuhkan. RSGM Universitas Jember tahun 2011 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir, sebesar 3,02% - 14,3%. Rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan dan melakukan survei kepuasan pasien agar dapat berkembang dengan baik. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien di RSGM Universitas Jember dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi RSGM Universitas Jember untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Jenis penelitian adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-September 2012 di RSGM Universitas Jember pada klinik *Periodonsia, Prostodonsia, Oral Medice*, Konservasi gigi dan Bedah Mulut. Sampel penelitian dihitung berdasarkan rumus besar sampel untuk populasi yang tidak diketahui dan didapatkan sampel berjumlah 96. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu sampel dengan kriteria tertentu yang diambil. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner yang berisi data karakteristik sosiodemografi, mutu pelayanan (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*), kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien. Data dianalisa menggunakan uji korelasi spearman.

Hasil penelitian adalah pasien mengatakan mutu pelayanan RSGM dalam kategori sedang sebanyak 49 orang (51,0%), sangat puas terhadap pelayanan



sebanyak 88 orang (91,7%) dan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 90 orang (93,7%). Analisa hubungan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) antara mutu pelayanan dengan kepuasan dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien di RSGM Universitas Jember. Saran adalah perlu penelitian lebih lanjut dengan sampel dari pasien datang sendiri agar hasil penilaian lebih obyektif dan tidak bias.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSGM Universitas Jember*. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Skripsi mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien di RSGM Universitas Jember diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi RSGM Universitas Jember untuk meningkatkan mutu pelayanan

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi banyak sekali bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. drg. Kiswaluyo, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
2. Prof. drg. Dwi Prijatmoko, S.H., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi dan Direktur Utama RSGM Universitas Jember.
3. drg. Sulistyani, M.Kes., selaku Dosen Penguji Ketua Skripsi dan Wakil Direktur 1 RSGM Universitas Jember.
4. drg. Hestieyonini Hadnyanawati, M.Kes., selaku Dosen Penguji Anggota.

Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan skripsi. Apabila ada kata yang kurang berkenan bagi pembaca baik disengaja ataupun tidak disengaja mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Penulis berharap semoga skripsi dapat berguna. Atas perhatian dan dukungannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jember, Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xv
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG</b> .....	xvi
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>1.4 Manfaat</b> .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>2.1 Mutu Pelayanan</b> .....	4
2.1.1 Definisi.....	4

2.1.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	5
2.1.3 Masalah Mutu Pelayanan.....	6
<b>2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan.....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Sifat atau Ciri Pelayanan Jasa Kesehatan.....	7
2.2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan Gigi dan Mulut.....	9
<b>2.3 Kepuasan Pasien.....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Definisi.....	9
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	10
2.3.3 Metode Pengelolaan Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	11
<b>2.4 Minat Kunjungan Ulang.....</b>	<b>12</b>
2.4.1 Definisi .....	12
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Kunjungan Ulang.....	12
2.4.3 Alasan konsumen tidak melakukan kunjungan ulang .....	15
<b>2.5 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>17</b>
3.3.1 Populasi.....	17
3.3.2 Sampel.....	17
3.3.3 Besar Sampel.....	18
<b>3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>18</b>
<b>3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....</b>	<b>18</b>
3.5.1 Variabel Penelitian.....	18

3.5.2 Definisi Operasional.....	18
<b>3.6 Data dan Sumber Data.....</b>	<b>22</b>
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisa Data.....</b>	<b>22</b>
3.7.1 Teknik Penyajian.....	22
3.7.2 Analisa Data.....	23
<b>3.8 Alur Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.9 Kerangka Konsep.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>26</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	26
4.1.2 Distribusi Mutu Pelayanan.....	27
4.1.3 Distribusi Kepuasan Pasien.....	28
4.1.4 Distribusi Minat Kunjungan Ulang pasien.....	28
4.1.5 Distribusi Silang Mutu Pelayanan, Kepuasan dan minat Kunjungan ulang pasien.....	29
<b>4.2 Analisa Data.....</b>	<b>30</b>
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>38</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Distribusi Karakteristik Responden Penelitian.....	26
4.2 Distribusi Mutu Pelayanan.....	27
4.3 Distribusi Kepuasan Pasien.....	28
4.4 Distribusi Minat Kunjungan Ulang.....	28
4.5 Distribusi Silang antara Mutu Pelayanan, Kepuasan dan minat.....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Jumlah Kunjungan Pasien RSGM Universitas Jember.....	42
B. Kuesioner Studi Pendahuluan.....	43
C. Hasil Studi Pendahuluan.....	44
D. Lampiran Besar Sampel.....	45
E. Kuesioner Penelitian.....	46
F. Rekap Kuesioner Penelitian.....	51
F.1 Karakteristik Pasien.....	51
F.2 Mutu Pelayanan.....	57
F.3 Kepuasan Pasien.....	60
F.4 Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	63
G. Output SPSS.....	66
H. Surat Ijin Studi Pendahuluan.....	68
I. Surat Ijin Penelitian.....	69
J. Dokumentasi Penelitian.....	70
K. <i>Informed consent</i> .....	71

## **DAFTAR SINGKATAN**

RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
FKG	: Fakultas Kedokteran Gigi.
UNEJ	: Universitas Jember.
Riskesdas	: Riset Kesehatan Dasar.
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
UMR	: Upah Minimum Regional.



## DAFTAR ARTI LAMBANG

%	: Persen
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
/	: Atau
=	: Sama dengan

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
3.1 Alur Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep.....	25