

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI


**HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG POLIKLINIK RAWAT JALAN
PUSKESMAS KOTA TIMUR KOTA GORONTALO**

Oleh


RONNY ALVON LAMBERTUS
NIM : 841 415 161

Telah diperiksa dan disetujui

PEMBIMBING I


DR. Hj. Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM
NIP. 19631126 198703 2 004

PEMBIMBING II


dr. Sri Andriani Ibrahim, M.Kes
NIP. 19710307 200012 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan


dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes
NIP. 19771028 200812 2 003

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG POLIKLINIK RAWAT JALAN
PUSKESMAS KOTA TIMUR KOTA GORONTALO

Oleh

RONNY ALVON LAMBERTUS

NIM : 841415161

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/ Tanggal : Jumat, 9 Desember 2016
Waktu : 08.00 – 09.00 Wita

Tim Penguji

1. DR. Hj. Rosmin Ilham, S.Kep.Ns, MM
NIP. 19631126 198703 2 004 (.....)
2. dr. Sri Andriani Ibrahim, M.Kes
NIP. 19710307 200012 2 001 (.....)
3. dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes
NIP. 19771028 200812 2 003 (.....)
4. Ns.Wirda Y. Dulahu, S.Kep, M.Kep
NIP. 19870323 201504 2 002 (.....)

Gorontalo, Desember 2016

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan

Universitas Negeri Gorontalo



DR. H. Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Ronny Alvon Lambertus. 2016. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Rawat Jalan Puskesmas Kota Timur Kota Gorontalo.* Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I, DR. Hj. Rosmin Ilham S.Kep, Ns, MM dan Pembimbing II, dr. Hj. Sri Andriani Ibrahim, M.Kes

Minat konsumen memanfaatkan kembali pelayanan dari pemberi layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya, jika pelayanan yang didapatkan memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur Kota Gorontalo.

Penelitian menggunakan metode deskriptif analitik. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien umum yang baru pertama kali berkunjung di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur Kota Gorontalo, jumlah sampel 67 responden menggunakan teknik *accidental sampling*, instrumen yang digunakan adalah kuesioner, dengan menggunakan uji *fisher exact test*.

Hasil penelitian menunjukkan 59 responden (88,1%) mempunyai persepsi baik dan 8 responden (11,9%) mempunyai persepsi kurang terhadap kualitas pelayanan, Minat kunjungan ulang 60 responden (89,6%) menyatakan berminat dan 7 responden (10,4%) menyatakan tidak berminat. Setelah di analisis diperoleh nilai signifikansi $0,000 < p_value 0,05$.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Poliklinik Rawat Jalan Puskesmas Kota Timur Kota Gorontalo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Timur.

Kata Kunci : *Persepsi, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan*

Daftar Pustaka : 36 Buku (2000-2015)

ABSTRACT

Ronny Alvon Lambertus, 2016. *The Correlation of Service Quality and Repeated Visit Interest at Outpatient Polyclinic of Kota Timur Health Care Center, City of Gorontalo*. Skripsi, Study Program of Nursing, Faculty of Health and Sports, State University of Gorontalo. Principal Supervisor is DR. Hj. Rosmin Ilham, S. Kep., Ns., MM and Co-supervisor is dr. Hj. Sri Andriani Ibrahim, M. Kes.

Customer's interest to reuse the service provided by a service provider is largely depending on the perception on the quality of service previously rendered. If the service rendered has met the expectation or beyond the expectation, it will be perceived as good service. This research intends to identify the correlation of perception on quality of service toward the repeated visit interest at outpatient polyclinic of Kota Timur Health Care Center of Gorontalo City.

This research uses descriptive analytic method. The population is the entire general patients who visit this health care system for the first time, and the number of sample is 67 respondents taken using accidental sampling method. The instrument used in this research is the questionnaire, which later analyzed using the fisher exact test.

This research shows that 59 respondents (8.1%) has good perception on the quality of service and 8 respondents (11.9%) has less good quality on the service quality of this health care center. In addition, 60 respondents (89.6%) state that they have interest in repeating the visit and 7 respondents (10.4%) state that they are not interested in repeating the visit to this health care facility. Following the analysis, it is found that the significance value is $0.000 < p\text{-value}$ of 0.05.

This research concludes that there is a correlation between perception on the quality of service and the interest for repeated visit at Outpatient Polyclinic of Kota Timur Health Care Center, city of Gorontalo. The output of this research is expected to be used as input for evaluation to improve the quality of service provided by Kota Timur Health Care Center.

Keywords: *Perception, Service Quality, Visit Interest*

References: 36 books (2000-2015)

