



LAPORAN BIMBINGAN TA/SKRIPSI

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Jl. Diponegoro No 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab. Semarang - Jawa Tengah
Email: ngudiwaluyo@unw.ac.id, Telp: Telp. (024) 6925408 & Fax. (024) -6925408

Nomor Induk Mahasiswa : 157232001

Nama Mahasiswa : **Heryn mandala putri**

Ketua Program Studi : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (1) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (2) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Judul Ta/Skripsi : **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN DI KLINIK WAHYU MEDIKA**

Abstrak : Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya. Sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit, Palang Merah Indonesia (PMI), dan klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Sulila, 2020). Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Setiawan, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar

profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif

dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan

secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik

(Nurmalasari, 2017).

Mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi, beberapa dimensi dalam

mengukur persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan ialah: (a) kompetensi teknis

yang menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan pemberi layanan

kesehatan; (b) ketejangkauan dan akses terhadap layanan kesehatan, artinya

layanan kesehatan harus dapat dicapai masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan

geografis, sosial budaya, ekonomi, organisasi dan bahasa; (c) efektifitas layanan

kesehatan; (d) efisiensi layanan kesehatan; (e) kesinambungan layanan kesehatan;

(f) keamanan layanan kesehatan; (g) kenyamanan layanan kesehatan; (h) informasi;

(i) ketepatan waktu; (j) hubungan antar manusia (Mundung, 2019).

Pelayanan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan yang terbentuk saat kunjungan

pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan

dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan

kesehatan yang lain. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada

pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan

merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.

Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya

akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah pendapatan

(Mualifah, 2019).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan

untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan kesehatan. Perilaku pembeli

dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan

minat. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi pelayanan (Nahak, 2022). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika"

Tanggal Pengajuan : **10/09/2024 18:24:02**

Tanggal Acc Judul : 10/09/2024 20:14:18

Tanggal Selesai Proposal : -

Tanggal Selesai TA/Skripsi : -

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
BIMBINGAN PROPOSAL			
1	Rabu,18/09/2024 20:53:03	Assalamuallaikum wr.wb selamat malam ibu ijin melampirkan latar belakang skripsi saya ibu mohon bimbingan dan arahan ibu terimakasih ibu...	Heryn mandala putri
2	Rabu,18/09/2024 20:56:11	assalamualaikum wr.wb selamat malam ibu.. mohon ijin ibu melampirkan BAB I skripsi saya,mohon bimbingan dan arahan nya ibu .. terimakasih ibu	Heryn mandala putri
3	Senin,23/09/2024 13:49:50	masukan langsung di link, tambahkan masalah penelitian di tempat praktek	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
4	Senin,30/09/2024 08:56:22	mohon ijin ibu sudah saya lampirkan ibu mohon ijin petunjuk bu	-

5	Senin,30/09/2024 08:49:24	assalamuallaikum wr.wb mohon ijin ibu mengumpulkan revisian BAB I atas nama : nama : Heryn mandala putri Kelas :A NIM : 157232001 Mohon ijin bimbingan dan arahannya ibu terimakasih....	Heryn mandala putri
6	Senin,30/09/2024 08:53:06	Assalamuallaikum wr.wb selamat pagi ibu mohon ijin ibu ijin melampirkan STUPEND persyaratan SKRIPSI punya heryn enggeh ibu ijin terlampir ibu... mohon bimbingan dan arahan ibu ... terimakasih ibu	Heryn mandala putri
7	Senin,30/09/2024 20:39:02	lanjut teori	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
8	Selasa,01/10/2024 08:00:24	Enggeh bu siap bu	-
9	Kamis,10/10/2024 08:49:46	Assalamuallaikum wr.wb selamat pagi bu mohon ijin ibu herin melampirkan bab 2 herin enggeh ibu Terimakasih ibu	Heryn mandala putri
10	Kamis,10/10/2024 08:52:41	Assalamuallaikum selamat pagi ibu.. mohon ijin herin melampirkan stupend herin yg tebaru terimakasih bu	Heryn mandala putri
11	Jumat,11/10/2024 21:32:17	lanjut bab 3	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
12	Jumat,11/10/2024 21:55:54	Siap Terimakasih ibu	-
13	Sabtu,19/10/2024 12:40:44	Assalamuallaikum wr.wb selamat siang ubu ijin konsul bab 3 heryn ijin petunjuk bu	Heryn mandala putri
14	Selasa,22/10/2024 14:10:33	Revisi sesuai masukan, instrumen dijelaskan secara lebih detail	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.

15	Selasa,22/10/2024 15:15:19	mohon ijin siap ibu	-
16	Selasa,05/11/2024 09:04:06	Assalamuallaikum wr.wb selamat siang ibu ijin herin melampirkan revisian herin terimakasih sblmnya bu..	Heryn mandala putri
17	Jumat,22/11/2024 08:06:14	Assalamuallaikum ibu.. mohon ijin herin melampirkan revisian herin mohon maaf terimakasih sebelumnya enggeh ibu	Heryn mandala putri
18	Minggu,19/01/2025 16:31:24	Assalamuallaikum wr.wb... selamat sore ibu mohon ijin melampirkan skripsi Atas nama: Nama: Heryn Mandala Putri NIM: 157232001 Ijin Terimakasih sebelumnya ibu ...	Heryn mandala putri
19	Senin,27/01/2025 10:52:37	revisi sesuai masukan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
20	Rabu,29/01/2025 10:06:58	Ijin siap ibu sudah saya lampirkan, terimakasih ibu	-
21	Rabu,29/01/2025 07:12:22	Assalamuallaikum wr.wb Selamat pagi ibu mohon ijin saya mengupload revisian skripsi saya Nama: Heryn Mandala Putri NIM: 157232001 Ijin terimakasih sebelumnya ibu....	Heryn mandala putri
22	Rabu,29/01/2025 10:06:14	assalamuallaikum wr.wb selamat siang ibu ijin melampirkan kembali revisian heryn ijin petunjuk terimakasih ibu	Heryn mandala putri
23	Rabu,12/02/2025 13:52:21	Assalamuallaikum selamat siang ibu mohon ijin sya lampirkan berkas surat Turnitin saya enggeh bu terimakasih bu...	Heryn mandala putri
24	Rabu,12/02/2025 13:55:13	Assalamuallaikum ibu slmt siang ijin ibu herin melampirkan Suket untu persyaratan skripsi heryn sya lampirkan enggeh bu terimakasih	Heryn mandala putri



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)



Heryn mandala putri
(NIM: 157232001)

Dosen Pembimbing (1)



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)

Dosen Pembimbing (2)



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
(NIDN: 0627048302)