



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT

PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT

JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA

WONOSARI GUNUNGKIDUL

TAHUN 2022

FARINDIKA TRINARIA

NIM: 2106043

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA

YAKKUM YOGYAKARTA

TAHUN 2022

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN
ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BETHESDA WONOSARI GUNUNGGKIDUL
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

**FARINDIKA TRINARIA
NIM: 2106043**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA
YAKKUM YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Oktober 2022



Farindika Trinaria
(NIM 2106043)

SKRIPSI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN
ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BETHESDA WONOSARI GUNUNGKIDUL
TAHUN 2022

Skrripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan

Sidang Skripsi.

Yogyakarta, 11 September 2022

Pembimbing : I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep.



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Pada

18 Oktober Tahun 2022

Ketua Penguji : Vivi Restu I., S.Kep.Ns., MAN 

Penguji I : Yulya Permira, S.Kep., Ns., MAN 

Penguji II : I. Wahyu Salanta, S.Kep., Ns., M.Kep. 

Mengesahkan,

Mengesahkan,

Ketua STIKES Heffrida
Yogyakarta

Ketua Program Studi
Nursing Keperawatan



Indah Kusumadewi, S.Kep., Ns.,
M.Kep., S.P.Kep.MB., Ph.D., NS.


Indah Prameswari, S.Kep., Ns., M.Kep.

MOTTO

Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik. Boleh jadi keterlambatanmu dari suatu perjalanan saat ini adalah keselamatanmu menuju kesuksesan.

STIKES BETHESDA YAKKUM

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai ucapan syukur dan terima kasih untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat yang luar biasa dalam kehidupan saya.
2. Keluarga kecilku, suami dan anak-anak yang selalu menjadi *support system*.
3. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns.,M.Kep. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dokter Edy Wibowo, Sp.M(K), MPH selaku direktur RS Bethesda Wonosari yang sudah memberikan dukungan dan ijin belajar.
5. Kesayanganku yang sudah menjadi salah satu orang yang juga berperan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi dan memberikan jalan keluar dalam segala kendala penyusunan skripsi.
6. Teman-temanku Mbak Retno, Tiara, Deni, Bagas, Ester, Samuel, Dea dan Anjas yang selalu memberikan saran dan membantu mengurus ijin.
7. Teman-teman relawan PMI Gunungkidul yang telah memberikan ruang untuk mengerjakan skripsi.
8. Seluruh pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BETHESDA WONOSARI GUNUNGKIDUL TAHUN 2022

Farindika Trinaria¹, I Wayan Sudarta², Vivi Retno I³, Yullya Permina⁴

Latar Belakang : Hasil studi pendahuluan pada bulan Juli-September 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik spesialis mengalami penurunan. Bulan Juli ke Agustus turun 480 kunjungan. Hal ini karena persaingan antar RS semakin ketat dan pasien semakin selektif dalam memilih pelayanan. RS Bethesda Wonosari yang terletak di tengah kota dalam perkembangannya hadir beberapa RS swasta lain sebagai kompetitor.

Tujuan : Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain penelitian *correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada September 2022 dengan populasi 1.754 dan sampel 289 menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Batas toleransi kesalahan 5%. Pengumpulan data menggunakan *closed ended question*. Uji validitas dengan *Perason Product Moment*. Penilaian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*.

Hasil : Karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak berusia 26-45 tahun (33,9%), berdasarkan jenis kelamin laki-laki (65,1%), tingkat pendidikan terbanyak Perguruan Tinggi/Akademi (35,3%), pendapatan paling banyak >Rp2.500.000 (46,7%), jarak dengan RS paling banyak 5-15Km (52,6%) dan memiliki dokter favorit (82,4%). Responden menyatakan mutu pelayanan baik (45,7%). Responden minat memanfaatkan ulang pelayanan di RS Bethesda Wonosari (57,4%).

Kesimpulan : Hasil uji bivariat H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari. *Correlation coefficient* bernilai positif sebesar 0,467 dan arah hubungan kedua variabel linier dengan tingkat hubungan cukup.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan - Minat - Rawat Jalan
XIX + 108 halaman + 14 tabel + 2 skema + 20 lampiran
Kepustakaan : 29, 2008-2021

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

³Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

⁴Dosen Prodi Sarjana keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF SERVICES WITH INTEREST IN REUSING OUTPATIENT SERVICES AT BETHESDA WONOSARI HOSPITAL GUNUNGKIDUL IN 2022

Farindika Trinaria¹, I Wayan Sudarta², Vivi Retno I³, Yullya Permina⁴

Background: The results of a preliminary study in July-September 2021 depicted a decreasing number of outpatient visits at specialist polyclinics. From July to August, there was a decrease in visits, which were 480 visits. This was because the competition among hospitals was getting tougher, and patients became more selective in choosing services. Bethesda Wonosari Hospital is located in the city center. There are several other private hospitals as competitors.

Objective: This study aimed to determine the correlation between service quality and the patient's interest in reusing outpatient services at Bethesda Wonosari Hospital.

Methods: This study design was correlation research with a cross-sectional approach. The research was conducted in September 2022 with a population of 1,754 and a sample of 289 using the Accidental Sampling technique. 5% fault tolerance limit. Closed-ended questions were performed to collect the data. Validity test using Person Product Moment and reliability assessment using Cronbach Alpha.

Results: The characteristics of respondents based on age were mostly 26-45 years (33.9%), predominantly male (65.1%), the majority were in tertiary education (35.3%), the income was mostly >Rp 2,500,000 (46.7%), the distance to the hospital was at most 5-15 km (52.6%), and nearly all had a favorite doctor (82.4%). Respondents stated that the service quality was good (45.7%). 57.4% of respondents were interested in reusing services at Bethesda Wonosari Hospital.

Conclusion: The result of the H0 bivariate test was rejected, meaning there is a correlation between service quality and patients' interest in reusing outpatient services at Bethesda Wonosari Hospital. The correlation coefficient has a positive value of 0.467, and the direction of the relationship between the two variables is linear with sufficient correlation.

Keywords: Service Quality, Interest, *Outpatient services*
XIX + 108 pages + 14 tables + 2 schemas + 20 appendices

Bibliography : 29, 2008-2021

¹*Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences*

²*Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences*

³*Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences*

⁴*Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, atas segala rahmat dan kemurahan-Nya yang selalu menyertai peneliti, memberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Studi Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas limpahan kasih dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dokter Edy Wibowo, Sp.M(K), MPH selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Wonosari yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melanjutkan studi.
3. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. selaku Ketua STIKES Bethesda YAKKUM Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan menyusun skripsi ini.
4. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns.,M.Kep. yang telah membimbing peneliti

dan memberikan masukan-masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

5. Dosen STIKES Bethesda YAKKUM Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dengan sabar mendampingi peneliti dalam mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Keluargaku dan anak-anakku yang selalu ada dan memberikan support selama peneliti kuliah sampai penyusunan skripsi ini.
7. Kesayanganku terima kasih selalu ada dan selalu sabar membimbingku, selalu menjadi jawaban ketika peneliti mengalami kesulitan.
8. Teman-teman Poliklinik RS Bethesda Wonosari yang selalu memberikan support dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman di PMI Gunungkidul yang selalu memberikan support dan memfasilitasi peneliti ketika menyusun skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Akhirnya hanya kepada Tuhan Yang Maha Kuasa kita berserah dan memohon ampun, semoga apa yang kita perbuat selama ini dapat diampuni-Nya.

Gunungkidul, Oktober 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SKEMA	xvii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7

D.	Manfaat Penelitian	7
	1. Bagi peneliti	7
	2. Bagi tempat penelitian	8
	3. Bagi STIKES Bethesda	8
	4. Bagi masyarakat	8
E.	Keaslian Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI		15
A.	Landasan Teori	15
	1. Mutu Pelayanan	15
	a. Pengertian	15
	b. Tujuan Mutu dalam Pelayanan Kesehatan	16
	c. Manfaat Mutu Pelayanan Kesehatan	17
	d. Dimensi Mutu Pelayanan	19
	2. Minat	25
	a. Pengertian	25
	b. Jenis Minat	26
	c. Faktor yang Mempengaruhi Minat	27
	d. Tahapan Minat Beserta Kategorisasinya	29
	e. Indikator Minat	30
	3. Pelayanan Rawat Jalan	32
	a. Pengertian	32
	b. Tujuan Pelayanan Rawat Jalan	34
B.	Kerangka Teori	36

C.	Kerangka Konsep	37
D.	Hipotesis Penelitian	37
E.	Variabel Penelitian	37
	1. Definisi Konseptual	38
	a. Variabel Bebas	38
	b. Variabel Terikat	38
	2. Definisi Operasional	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
A.	Desain Penelitian	41
B.	Waktu dan Tempat	41
C.	Populasi dan Sampel	41
D.	Alat Ukur Penelitian	44
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
	1. Uji Validitas	47
	2. Uji Reliabilitas	48
F.	Etika Penelitian	50
G.	Prosedur Pengumpulan Data	50
H.	Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
A.	Hasil Penelitian	61
B.	Pembahasan	69
C.	Keterbatasan Penelitian	100

BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2.	Definisi Operasional.....	40
Tabel 3.	Jumlah Kunjungan.....	43
Tabel 4.	Tabel <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i>	43
Tabel 5.	Kisi-kisi Umum.....	47
Tabel 6.	Kisi-kisi Khusus Mutu Pelayanan.....	47
Tabel 7.	Kisi-kisi Khusus Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.....	47
Tabel 8.	Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelita Husada Gunungkidul.....	50
Tabel 9.	Tabel Hasil Uji Validitas Kuesioner Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelita Husada Gunungkidul.....	50
Tabel 10.	Distribusi responden di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Wonosari.....	62
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rawat Unit Jalan RS Bethesda Wonosari.....	65
Tabel 12.	Distribusi Frekuensi Indikator Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan RS Bethesda Wonosari.....	68
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan RS Bethesda Wonosari.....	68

Tabel 14. Tabulasi Silang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di RS Bethesda Wonosari.....	69
---	----

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR SKEMA

Skema 1.	Kerangka Teori.....	37
Skema 2.	Kerangka Konsep.....	38

STIKES BETHESDA YAKKUM

ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
RS	: Rumah Sakit
RSBW	: Rumah Sakit Bethesda Wonosari
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SD	: Sekolah Dasar
SLTP	: Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Pengambilan Data Awal dari STIKES Bethesda Yakkum

Lampiran 2 Surat Jawaban Ijin Pengambilan Data Awal dari RS Bethesda

Wonosari

Lampiran 3 Surat Ijin Uji Validasi dari STIKES Bethesda Yakkum

Lampiran 4 Surat Jawaban Uji Validasi dari RS Pelita Husada

Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian dari STIKES Bethesda Yakkum

Lampiran 6 Surat Jawaban Ijin Penelitian dari RS Bethesda Wonosari

Lampiran 7 Surat Bukti Lolos Similarity

Lampiran 8 Surat Bukti Lolos Etik

Lampiran 9 Surat Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian

Lampiran 10 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 11 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 12 Kuesioner

Lampiran 13 Anggaran Penelitian

Lampiran 14 Jadwal Penelitian

Lampiran 15 Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 16 Tabel R Statistika

Lampiran 17 Hasil Uji Validitas dengan SPSS Statistic 21

Lampiran 18 Hasil Uji Validitas

Lampiran 19 Tabel Umum Data Penelitian

Lampiran 20 Crosstab Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang

Pelayanan Rawat Jalan di RS Bethesda Wonosari