



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN  
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MELITUS  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO  
TAHUN 2024**

**ELISA RISKI PUTRI**

**2206059**

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

**2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN  
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MELITUS  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

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

**ELISA RISKI PUTRI**

**2206059**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA**

**2024**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Temanggung Jawa Tengah Tahun 2024” yang saya kerjakan untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program RPL 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 bersumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Yogyakarta, April 2024

Elisa Riski Putri  
2206059

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN ANGKA KEJADIAN  
RAWAT INAP BERULANG PADA PASIEN DIABETES MELITUS  
DI RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO**

**TAHUN 2024**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui Penguji  
untuk dilakukan Penelitian**



**Ch. Hatri Istiarini, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS**



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

Pada tanggal April 2024

**Ketua Penguji**

Dwi N. Heri S, M.Kep., Sp. Kep. MB., PhD N. S

**Penguji I**

Vivi Retno Intening, S. Kep, Ns, MAN.

**Penguji II**

Ch. Hatri Istiarini, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS.

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Mengetahui,

Ketua Program Sarjana Keperawatan



(Nurlia Kamngtyas, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS)

(Indah Prawesti, S. Kep., Ns., M. Kep)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“ Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”*

*( Yeremia 29:11 )*

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih karuniaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada suami, anak-anak, serta orang tua saya yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan selama ini untuk saya.
3. Kepada dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah sabar memberikan bimbingan dan masukan yang membangun bagi saya dalam meraih gelar sarjana keperawatan.
4. Seluruh civitas hospitalia Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan atas kerjasama selama proses penelitian.
5. Sahabat dan orang-orang yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam proses penelitian ini.

## ABSTRAK

**ELISA RISKI PUTRI.** “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan tahun 2024”.

**Latar Belakang :** Diabetes Melitus menduduki peringkat keenam penyebab kematian di Dunia. *International Diabetes Federation* menyebutkan jumlah penderita diabetes di dunia sebanyak 463 juta orang pada penduduk usia 20-79 tahun. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui kepuasan pasien terhadap perawatan. Perawat berperan penting terhadap kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan kesehatan. Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo dari Januari 2023 sampai Maret 2023 mencatat jumlah pasien diabetes rawat inap sebanyak 106, sebagian besar pasien mengalami rawat inap berulang.

**Tujuan :** Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024.

**Metode :** Menggunakan metode kuantitatif korelasi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo yang mengalami rawat inap ulang, yaitu 60 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sample*. Teknik analisa data menggunakan uji *Spearman rho*.

**Hasil :** Hasil nilai *p-value* 0.343 *p-value* > 0,05 maka tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

**Kesimpulan:** H0 diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, sehingga tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka kejadian rawat inap berulang pada pasien diabetes melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, diabetes melitus, rawat inap ulang  
xvi+77+15 tabel+2 skema+15 lampiran

**Kepustakaan:** 34, 2013-2023

## ABSTRACT

**ELISA RISKI PUTRI.** “ *The Relationship between Service Quality and the Rate of Recurrent Hospitalization in Diabetes Mellitus Patients at the Ngesti Waluyo Parakan Christian Hospital in 2024*”.

**Background :** *Diabetes Mellitus is sixth ranked cause of death in the world. The International Diabetes Federation puts the number of diabetes sufferers in the world at 463 million people aged 20-79 years. Quality of care is ideally assessed through patient satisfaction with care. Nurses play an important role in the quality, efficiency and effectiveness of health services. Ngesti Waluyo Christian Hospital from January 2023 to March 2023 recorded the number of inpatient diabetes patients at 106, most of the patients experienced repeated hospitalizations.*

**Purpose :** *To determine the relationship between service quality and the incidence of recurrent hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Parakan Christian Hospital in 2024.*

**Method:** *Using quantitative cross sectional correlation methods. The population in this study were diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital who experienced re-hospitalization, namely 60 samples. The sampling technique uses a purposive sample method. The data analysis technique uses Spearman rho test.*

**Results:** *The p-value is 0.343,  $p\text{-value} > 0.05$ , so there is no relationship between service quality and the incidence of re-hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital.*

**Conclusion:**  *$H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected, so there is no relationship between service quality and the incidence of re-hospitalization in diabetes mellitus patients at the Ngesti Waluyo Christian Hospital.*

**Keywords:** *quality of service, diabetes mellitus, re-hospitalization*  
*xvi+77+15 tables+2 schematics+15 appendices*

**Literatur :** *34, 2013-2023*



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat Inap Berulang Pada Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan Tahun 2024”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian program RPL sarjana keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama penyusunan ini, penulis mendapat bantuan dan dukungan baik material maupun nonmaterial dari banyak pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang saya hormati:

Penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. dr. Mintono, Sp.B., FINACS selaku Direktur RSK Ngesti Waluyo Parakan
2. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS selaku Waket I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
4. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M. Kep selaku Kepala Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

5. Ibu Ch. Hatri Istiarini, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep. MB., Ph. D. NS, selaku koordinator skripsi dan pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi kelancaran penyusunan proposal ini
6. Bapak dan Ibu dosen STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan.
7. Staf karyawan Perpustakaan dan karyawan Tata Usaha STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan proposal ini.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan studi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 7 Mei 2024

Elisa Riski Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SKEMA.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	11
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. KEaslian Penelitian .....	5
BAB 2 KAJIAN TEORI .....	11
A. Landasan Teori.....	11

B. Kerangka Teori.....	39
C. Kerangka Konsep.....	40
D. Hipotesis.....	41
E. Asumsi Penelitian .....	41
F. Variabel Penelitian.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Desain Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat.....	45
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Alat Ukur Penelitian.....	46
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
F. Etika Penelitian .....	48
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	52
H. Analisis Data .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. Hasil Penelitian .....	61
B. Pembahasan.....	68
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2 Definisi Operasional .....	43
Tabel 3 Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Data Karakteristik Responden .....	61
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Angka Kejadian Rawat Inap Berulang .....	63
Tabel 7 <i>Cross Table</i> Angka Kejadian Rawat Inap dengan Kualitas Pelayanan .	64
Tabel 8 <i>Crosstab Chi Square</i> Angka Kejadian Rawat Inap dengan Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 9 Hasil Hitung <i>Chi Square</i> Dengan Rumus .....	67

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 Kerangka Teori.....	39
Skema 2. 2 Kerangka Konsep .....	40

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 *Etichal Clereance*

Lampiran 3 Surat Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Bukti Lolos *Turnity*

Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 6 *Informed Consent*

Lampiran 7 Lembar Kuesioner

Lampiran 8 Lembar Konsultasi

Lampiran 9 Hasil Olahan Data Angka Kejadian Rawat Inap Berulang dan  
Kualitas Pelayanan

Lampiran 10 Tabel Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Angka Kejadian Rawat  
Inap Berulang

Lampiran 11 Tabel Distribusi Frekuensi Data Karakteristik

Lampiran 12 Tabel Univariat

Lampiran 13 *Cross Table* Kualitas Pelaynan dengan Angka Kejadian Rawat Inap  
Berulang

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Lampiran 15 Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Lampiran 16 Hasil *Spearmann* dengan SPSS