



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEINGINAN PASIEN DIRAWAT INAP DI KLIK MARDI WALUYO  
YAKKUM TAHUN 2024  
NASKAH PUBLIKASI**

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

**AKSELERASI KARTIKASARI**

**NIM: 2306008**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTATAHUN 2024**

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEINGINAN PASIEN DIRAWAT INAP DI KLINIK  
MARDI WALUYO YAKKUM TAHUN 2024

Disusun oleh:

AKSELERASI KARTIKASARI


2306008


Telah melalui Sidang Skripsi pada Tanggal 07 Januari 2025


Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II

  
(Indrayanti, S.Kep., Ns.,  
M.Kep., Sp.Kep.Kom.)

  
(Fulya Permina, S.Kep.,  
Ns., MAN.)

  
(Ethic Palupi, S.Kep.,  
Ns., MNS.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan  
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

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

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEINGINAN PASIEN DIRAWAT INAP DI KLIK MARDI WALUYO YAKKUM TAHUN 2024

Akselerasi Kartikasari<sup>1</sup>, Ethic Palupi<sup>2</sup>

## ABSTRACT

**Background:** The background of healthcare service quality and its relation to the desire for hospitalization is explained in several points: market competition, many healthcare facilities and hospitals offer similar products and services (Gultom et al., 2021). Based on a preliminary study conducted by researchers from March to May 2024, an average of 108 patients were treated at the Mardi Waluyo Yakkum Clinic. Although it is not the only inpatient clinic in Sekampung Udik District, this clinic is the first choice for health services and inpatient services.

**Objective:** To determine the relationship between the quality of health service and the desire to be hospitalized at the Mardi Waluyo Yakkum Clinic 2024.

**Research method:** This study uses quantitative methods with Analytical Correlation with a cross sectional approach. Population 108 patients, sampling with simple random sampling (SRS) of 85 respondents. The research subjects were patients who underwent hospitalization at the Mardi Waluyo Yakkum Clinic 2024.

**Results:** The results of research on service quality variables with the desire to be hospitalized  $r_{count} > r_{\alpha}$ . It is known that the value of  $r_{count}$  (0,676)  $>$   $r_{table}$  (0,213) sig 5%, the correlation value is significant. Through the spearman rank significance test with computerisation, the result of  $p_{count}$  0,000 is smaller than  $\alpha$  0,05.

**Conclusion:**  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is rejected, meaning that there is relationship between the quality of health services and the desire to be hospitalised at the Mardi Waluyo Yakkum Clinic in 2024.

**Suggestion:** Health workers, and staff working at the Mardi Waluyo Clinic are regularly given training on service excellence, in collaboration with the Mardi Waluyo Metro Hospital Flash Education section (Diklat RSMW).

**Keywords:** skills-quality-desire

<sup>1</sup>Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup>Lecturer at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEINGINAN PASIEN DIRAWAT INAP DI KLINIK MARDI WALUYO YAKKUM TAHUN 2024

Akselerasi Kartikasari<sup>1</sup>, Ethic Palupi<sup>2</sup>

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Latar belakang kualitas pelayanan kesehatan dan kaitannya dengan keinginan dirawat inap dijelaskan dalam beberapa poin: persaingan pasar, banyak fasilitas kesehatan dan rumah sakit menawarkan produk dan jasa serupa (Gultom et al., 2021). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dari Maret hingga Mei 2024, rata-rata 108 pasien dirawat di Klinik Mardi Waluyo Yakkum. Meskipun bukan satu-satunya klinik rawat inap di Kecamatan Sekampung Udik, klinik ini merupakan pilihan pertama untuk pelayanan kesehatan dan pelayanan rawat inap.

**Tujuan :** Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum 2024.

**Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *Analitik Correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi 108 pasien, pengambilan sampel dengan *simple random sampling (SRS)* sejumlah 85 responden. Subyek penelitian adalah pasien yang menjalani rawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.

**Hasil:** Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dengan keinginan di rawat inap  $r \text{ hitung} > r \alpha$ . Diketahui nilai  $r \text{ hitung} (0,676) > r \text{ tabel} (0,213)$  sig 5%, sehingga nilai korelasi signifikan. Melalui uji signifikansi *spearman rank* dengan komputerisasi didapatkan hasil  $p \text{ hitung} 0,000$  nilai tersebut lebih kecil dari  $\alpha 0,05$ .

**Kesimpulan:**  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.

**Saran:** Tenaga kesehatan, dan staff yang bekerja di Klinik Mardi Waluyo secara berkala diberikan pelatihan tentang *service excellence*, bekerjasama dengan bagian Pendidikan Kilat Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro (Diklat RSMW).

Kata kunci: keterampilan-kualitas-keinginan

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan sangat penting di pasar yang *kompetitif*, faktor yang membedakan bisnis satu dengan yang lainnya adalah kualitas. Pelayanan yang membedakan bisnis satu dengan yang lainnya adalah kualitas. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dari saat pasien diterima di rumah sakit hingga saat mereka pulang<sup>1</sup>. Pelayanan yang baik dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, yang sangat penting keberlangsungan pelayanan. Jika pasien ingin menerima perawatan, mereka cenderung memilih rumah sakit terbaik dengan tenaga medis berkualitas. Harapan konsumen tentang produk atau jasa yang diterima. Jika harapan untuk dirawat terpenuhi, konsumen akan merasa puas dan lebih siap untuk dirawat. Keinginan konsumen bila tidak terpenuhi, konsumen akan menjadi tidak puas dan tidak lagi memilih tempat tersebut untuk dirawat inap<sup>2</sup>.

Berdasarkan penelitian pada pasien rawat inap berjumlah 85 responden diperoleh 54 perempuan disebabkan perempuan setiap bulan mengalami perubahan hormonal yang bisa mempengaruhi kesehatan, usia 20-29 tahun, Pendidikan terakhir SMA, golongan pekerjaan lain-lain (petani, buruh, pedagang, penjahit) 74 responden disebabkan bagi petani sering terpapar bahan kimia seperti pupuk dan obat tanaman. dan 3 hari lama dirawat sebesar 50 responden. Dari permasalahan yang ada di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode studi korelasi pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum Lampung Timur pada tanggal 25 sampai 31 Oktober 2024. Penelitian ini menggunakan populasi 108 responden dan sampel 85 responden. Instrument yang digunakan adalah kuesioner kepuasan klien dan keinginan yang di adopsi dari penelitian terdahulu yang telah teruji Validitas dan

reliabilitasnya didapatkan hasil *alpha Cronbach* 0,976 (kualitas pelayanan) dan *alpha Cronbach* 0,984 (keinginan). Teknik *sampling* pada penelitian ini yaitu *simple random sampling (SRS)*: sampel dipilih secara acak dari populasi yang ada<sup>3</sup>.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil penelitian

#### 1. Analisa Univariat

Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama dirawat inap tahun 2024.

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	31	36,5
2.	Perempuan	54	63,5
Usia			
1.	Kurang dari 20 tahun	3	3,5
2.	20-29 tahun	31	36,5
3.	30-39 tahun	28	32,9
4.	40-49 tahun	13	15,3
5.	Lebih dari 50 tahun	10	11,8
Pendidikan terakhir			
1.	SD	8	9,4
2.	SMP	1	1,2
3.	SMA	69	81,2
4.	DIPLOMA	1	1,2
5.	SD	6	7,1
Pekerjaan			
1.	ASN/TNI/POLRI/Wiraswasta	7	8,2
2.	Pelajar/mahasiswa	4	4,7
3.	Lain-lain (petani, buruh, pedagang, penjahit)	74	87,1
Lama dirawat			
1.	3 hari	50	58,8
2.	4-5 hari	31	36,5
3.	Lebih dari 5 hari	4	4,7

Sumber: Data primer terolah 2024

Analisis pada tabel 1. Diketahui bahwa dari 85 responden yang ada sebagian besar Perempuan sebanyak 63,5% responden, usia 20-29 tahun

sebanyak 36,5% responden, Pendidikan terakhir SMA 81.2% responden, lain-lain 87,1% responden, dan lama dirawat 3 hari sebanyak 58,8% responden.

## 2. Deskripsi Variabel

### a. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan dirawat pasien rawat inap Klinik Mardi Waluyo Yakkum bulan Oktober 2024.

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	77	90,6
Kurang Baik	8	9,4
Total	85	100,0

Sumber: data primer terolah 2024

Analisa pada tabel 2. Sebagian besar responden memiliki kategori Baik sebanyak 90,6% responden dan kurang baik sebanyak 9,4% responden.

### b. Keinginan Dirawat Inap

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan keinginan dirawat pasien rawat inap Klinik Mardi Waluyo Yakkum bulan Oktober 2024

Keinginan	Frekuensi	Persentase (%)
Ingin	85	100
Tidak Ingin	0	0
Total	85	100,0

Sumber: data primer terolah 2024

Analisa pada table 3. Semua responden memiliki keinginan dirawat inap sebanyak 100% responden.

## 3. Analisa Bivariat

Tabel 4. Analisa *Spearman Rank* hubungan kualitas dan keinginan

No.	Kualitas pelayanan Keinginan	Baik	persen	Kurang baik	Persen	Tidak baik	Jml	<i>Spearman Rank</i>	
								P Value	C
1.	Ingin	81	95,29%	4	4,71	0	85	0.000	0.676
2.	Tidak ingin	0	0%	0	0%	0	0		
	Jumlah	81	95,29%	4	4,71%	0	85		

**\*\*Korelasi signifikansi pada tingkat 0,01 (2-tailed)**

Analisa tabel 4. 85 responden menyatakan kualitas pelayanan Kesehatan paling tinggi sebanyak 81 responden. Dari 85 responden dengan keinginan paling tinggi berjumlah 85 responden, sementara tidak ada responden yang menjawab tidak ingin. 4 responden menjawab kualitas pelayanan kurang baik. Berdasarkan uji statistik *Spearman Rank* menggunakan *software* komputer dengan  $\alpha: 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024. Nilai *Correlation coefficient* adalah 0,676 yang artinya Tingkat keeratn hubungan antar variable termasuk kategori keeratn kuat, dengan demikian hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan keinginan pasien dirawat inap di klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024 nilai keeratannya kuat<sup>4</sup>.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik responden pasien rawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum.

#### a. Jenis Kelamin

Dari 85 responden sebagian berjenis kelamin perempuan dengan persentase 54 (63,5%). Perbedaan biologis antara Perempuan dan laki-laki yang dapat mempengaruhi kesehatan mental. Perbedaan biologis antara perempuan dan laki-laki berkontribusi terhadap perbedaan dan karakteristik masalah kesehatan. Faktor biologis yang berperan adalah *fluktuasi* hormonal yang dialami oleh Perempuan selama siklus menstruasi, kehamilan, dan menopause<sup>5</sup>.

#### b. Usia

Dari 85 responden sebagian besar berusia 20-29 tahun sebanyak 31(36,5%). Salah satu komponen internal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah usia. Orang dengan usia lebih tua cenderung lebih terbuka dan memiliki tuntutan lebih rendah dibandingkan dengan usia muda begitu juga dengan kepuasan akan pelayanan. Usia seseorang dapat berdampak pada produktivitas. Produktivitas menurun seiring bertambahnya usia karena sering di kaitkan dengan penuaan, yang



mengakibatkan penurunan kekuatan dan kecepatan. Usia yang lebih memerlukan perawatan medis adalah 26 sampai 35 tahun<sup>6</sup>.

c. Pendidikan terakhir

Mayoritas responden berlatar belakang Pendidikan SMA sebanyak 69 (81,2%). Semakin tinggi Tingkat Pendidikan seseorang maka semakin tinggi juga tingkat produktivitas atau kinerja tenaga kerja tersebut. Orang dengan Pendidikan formal maupun informal lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas tentang kesehatan<sup>7</sup>.

d. Pekerjaan

Jenis pekerjaan kategori lain-lain (petani, buruh, pedagang, dan penjahit) persentasenya 74 (87,1%) responden. Lingkungan kerja yang keras, terpapar bahan kimia, perubahan cuaca, atau infeksi adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan petani. Petani biasanya menderita penyakit seperti: penyakit pernafasan (penyakit paru akibat debu, penyakit akibat paparan bahan kimia seperti pestisida), penyakit kulit, penyakit otot dan persendian, penyakit tropis dan infeksi, penyakit jantung, mata dan metal<sup>8</sup>.

e. Lama dirawat

3 hari lama dirawat mendapatkan persentase 58,8%. bila kondisi pasien rawat inap stabil dengan pelayanan yang diterima maka pasien bisa melanjutkan perawatan di rumah. Indikator kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien adalah lama tinggal (*LOS /Length of stay*) atau hari rawat. LOS menunjukkan jumlah hari yang dihabiskan pasien untuk dirawat dalam satu periode perawatan.

2. Kualitas pelayanan Kesehatan

Dari 85 responden, 81 (95,29), melaporkan kualitas pelayanan baik. Sebanyak 4 responden (4,71%) melaporkan pelayanan kurang baik. Perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan ditentukan oleh tingkat atau derajat penyakit yang dialami seseorang serta tingkat kebutuhan terhadap layanan kesehatan<sup>9</sup>. Semakin berat tingkat atau derajat penyakit seseorang, semakin besar kebutuhan untuk kesembuhan, yang

berarti semakin banyak layanan Kesehatan yang diperlukan. Nilai kualitas pelayanan mencapai 95,29% di kalangan responden menunjukkan bahwa semua responden menyatakan kualitas pelayanan baik. Fenomena ini mencerminkan pentingnya pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan konsumen. Frekuensi pemberian pelayanan yang intensif memainkan peran krusial dalam membentuk penerimaan positif pasien. Pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien dan tepat waktu memberikan kesan baik kepada pasien<sup>10</sup>. Keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum sebanyak 81 responden (95,29%) dan seluruh responden berkeinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum. Sejalan dengan penelitian sbelumnya pengaruh motivasi dan mutu pelayanann terhadap kepuasan pasien rawat inap nilai koefisien determinan variable secara simultan terhadap variable kepuasan adalah 0,966. Berdasarkan data tersebut, disimpulkan bahwa motivasi dan mutu pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan klien<sup>11</sup>.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 85 responden, mayoritas karakteristik responder yang di dapat adalah jenis kelamin perempuan, usia 20 sampai 29 tahun, banyak responden dengan latar belakang pendidikan SMA, sebagian besar bekerja dalam bidang lain-lain ( petani, buruh, pedagang, dan penjahit) sebanyak (87,1%). Berdasarkan uji statistik *Spearman rank* menggunakan *software* komputer dengan  $\alpha$ : 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan Kesehatan dengan keinginan dirawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum tahun 2024. Nilai *Correlation coefficient* adalah 0,676 yang artinya Tingkat keeratan hubungan antar variable termasuk dalam kategori keeratan kuat, dengan demikian nilai keeratan kuat. Angka positif pada nilai *correlation coefficient* menunjukkan arah hubungan antar variable positif, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan Kesehatan maka semakin tinggi keinginan dirawat inap.

## B. Saran

1. Bagi Klinik Mardi Waluyo Yakkum Lampung, untuk meningkatkan pelayanan, perlu mengembangkan pendekatan untuk mengelola ruang rawat inap dengan menggunakan sumber daya manusia yang ada.
2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta  
Sebagai referensi bagi mahasiswa untuk mendapatkan materi manajemen keperawatan tentang kualitas pelayanan dan keinginan di rawat inap terutama untuk variabel penelitian yang sama.
3. Bagi peneliti lain  
penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meneliti lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan keinginan di rawat inap di Klinik rawat inap ataupun Rumah Sakit.

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Bapak Drg. Budiono MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung.
2. Bapak dr. Akhdes Indra Objektivitas Wau selaku Penanggung Jawab Klinik Mardi Waluyo Yakkum.
3. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.Sp Kep.MB., Ph.D.NS, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta sekaligus pembimbing yang telah bersedia mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku koordinator Skripsi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
7. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom., selaku Ketua Penguji Yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
8. Ibu Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN., selaku Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi .

## DAFTAR PUSTAKA

1. Adi Putra, & Sudarma, I. made. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In: Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue 2021). [http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2018/09/Metodologi-Penelitian-Kesehatan\\_SC.pdf](http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2018/09/Metodologi-Penelitian-Kesehatan_SC.pdf)
  2. Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
  3. Azizah, N., Raharjo, B. B., & Artikel, I. (2020). HYGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan. 4(2), 189–200.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Makim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
4. Christanto, Yonathan Ardhana, Naili Farida, and Septo Pawelas Arso. 2021. “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review.” *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran 2* (1): 56–61.
  5. Marliani, R. (2018). Pengukuran Dalam Penelitian Psikologi. *Psychopathic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(1), 107–120. <https://doi.org/10.15575/psy.v3i1.2180>
  6. Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/1838>



STIKES BETHESDA YAKKUM