



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEINGINAN PASIEN DIRAWAT INAP DI KLINIK**

MARDI WALUYO YAKKUM

TAHUN 2024

AKSELERASI KARTIKASARI

NIM: 2306008

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BETHESDA YAKKUM

YOGYAKARTA

2024

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

SKRIPSI

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

AKSELERASI KARTIKASARI

NIM: 2306008

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pasien Dirawat Inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum 2024” yang saya kerjakan sebagai persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Ganung Pasir Jaya Lampung, 2024

Akselerasi Kartikasari



NIM : 2306008

SKRIPSI

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

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk
dilaksanakan sidang skripsi
Yogyakarta, 07 Januari 2025

STIKES BETHESDA YAKKUM



Pembimbing : Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS

LEMBAR PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan tim penguji sidang pada

Tanggal 07 Januari 2025

Ketua Penguji

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

Penguji I

Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN

Penguji II

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

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum
Yogyakarta



(Nurjia Hkaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.,
Sp.Kep.MB, Ph.D., NS)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana
Keperawatan

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

STIKES BETHESDA YAKKUM

STIKES BETHESDA YAKKUM

ABSTRAK

AKSELERASI KARTIKASARI. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pasien Dirawat Inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum Tahun 2024”.

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 hitung $> r \alpha$. Diketahui nilai r hitung (0,676) $> r$ tabel (0,213) sig 5%, sehingga nilai korelasi signifikan. Melalui uji signifikasi *spearman rank* dengan komputersasi didapatkan hasil p hitung 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari α 0,05.

Kesimpulan: H_a diterima dan H_o 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

xvii + 87 halaman + 17 tabel + 3 skema + 2 gambar rumus+ 25 lampiran

Kepustakaan: 43, 2015-2024

MOTTO

“JANGAN MENILAI SAYA DARI KESUKSESAN YANG SAYA DAPAT SEKARANG, TETAPI NILAI SAYA DARI SEBERAPA SERING SAYA JATUH DAN BERHASIL BANGKIT KEMBALI.” -NELSON MANDELA.

“SUKSES ADALAH PERJALANAN, BUKAN TUJUAN. NIKMATI PERJALANANNYA.” WALT DISNEY

“YOU WILL WHEN YOU BELIEVE”. -BABYFACE AND SCHWARTZ
STEPHEN LAWRENCE

“THE SHOW MUST GO ON”. -FREDDIE MERCURY

“SETIAP KAMU BERTEMU ORANG BARU, JANGAN LUPA SELALU KOSONGKAN GELASMU”. -BOB SADINO

PERSEMBAHAN

“Teruntuk Ayah dan ibuku tercinta terimakasih atas doa dan dukungannya. Untuk Ayah yang semasa hidup selalu ingin melihat putrinya jadi Sarjana, ayah ini hadiah untukmu Ayah, setiap tulisan dalam karya tulis ini adalah wujud baktiku untukmu. Doakan putrimu bisa lulus Ners dengan baik”.

“Untuk suamiku dan putraku, yang setia menemani saat suka dan duka, yang rela begadang dan jadi *mood booster* saat banyak revisi. Yang selalu meyakinkanku bahwa aku bisa dan mampu. Keberhasilan ini adalah milik kita bertiga”.

“Untuk diriku, yang sempat ragu di masa lalu, untuk diriku dimasa kini yang telah berjuang, untuk diriku dimasa depan yang akan terus bermimpi besar. Ini bukti bahwa kamu bisa melampaui batasanmu sendiri.”

PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan dan anugerah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan Pasien Dirawat Inap di Klinik Mardi Waluyo Yakkum 2024”. Skripsi ini disusun untuk melakukan penelitian.

Proses penyusunan skripsi ini peneliti telah dibantu dan didukung oleh berbagai pihak, peneliti ucapkan terimakasih kepada:

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.

1. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom., selaku Ketua Penguji Yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN., selaku Penguji I yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi .
3. Teman-teman karyawan Klinik Mardi Waluyo Yakkum di Gunung Pasir Jaya Lampung Timur.
4. Teman-teman mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan Angkatan 2023 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah berperan aktif dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Selama Proses penyusunan skripsi ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi meningkatkan kesempurnaan skripsi ini dan semoga dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Tuhan Yesus Memberkati.

Gunung Pasir Jaya Lampung, 22 Juli 2024



Akselerasi Kartikasari

DAFTAR ISI

Hal

| | |
|---|------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| PRAKATA | xi |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR SKEMA | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I: PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1. Tujuan Umum..... | 6 |
| 2. Tujuan Khusus..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1. Manfaat teoritis..... | 6 |
| 2. Manfaat praktis..... | 7 |
| E. Keaslian Penelitian | 9 |
| BAB II: KAJIAN TEORI | 13 |
| A. Landasan Teori | 13 |

| | |
|--|-----------|
| A. Kualitas Pelayanan | 13 |
| C. Keinginan di rawat inap | 26 |
| D. Kerangka teori | 44 |
| E. Kerangka Konsep | 45 |
| F. Hipotesis Penelitian | 46 |
| G. Asumsi | 46 |
| H. Variabel Penelitian | 46 |
| 1. Definisi Konseptual | 49 |
| 2. Definisi Operasional | 49 |
| BAB III: METODE PENELITIAN | 51 |
| A. Desain Penelitian | 51 |
| B. Waktu dan tempat Penelitian | 51 |
| C. Populasi dan Sampel | 51 |
| D. Alat ukur penelitian | 54 |
| E. Kisi-kisi penelitian | 56 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas | 58 |
| G. Etika Penelitian | 59 |
| H. Prosedur Pengumpulan Data | 61 |
| I. Analisis Data | 64 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 69 |
| A. Hasil Penelitian..... | 69 |
| B. Pembahasan..... | 75 |
| C. Keterbatasan penelitian..... | 82 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB V. PENUTUP..... | 84 |
| A. Kesimpulan | 84 |
| B. Saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | |

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR SKEMA

| | Hal |
|---|-----|
| Skema 1. Alur Pelayanan Rawat Inap..... | 43 |
| Skema 2. Kerangka Teori | 43 |
| Skema 3. Kerangka konsep | 44 |

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Studi Awal dari STIKES Bethesda Yakkum
- Lampiran 2. Surat Jawaban Ijin Pengambilan Data Awal dari RS Mardi Waluyo
- Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian dari STIKES Bethesda Yakkum
- Lampiran 4. Surat Bukti Lolos Similarity
- Lampiran 5. Surat Bukti Lolos Etik
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8. Surat Persetujuan menjadi Responden.
- Lampiran 9. Bukti ijin penggunaan Kuesioner
- Lampiran 10. Kuesioner
- Lampiran 11. Tabel R Statistika
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dengan Komputerisasi
- Lampiran 13. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14. Tabel data umum penelitian
- Lampiran 15. Tabel *Spearman Rank* Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Keinginan untuk di rawat inap di Klinik Mardi Waluyo Yakum tahun2024

STIKES BETHESDA YAKKUM