

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIE RAWAT INAP
DI RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mengikuti
Ujian Sarjana Keperawatan*

Oleh

**HAIRUNNISA OKTAVIANI LALU
NIM: 841412009**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2016**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mengikuti
Ujian Sarjana Keperawatan*

Oleh

**HAIRUNNISA OKTAVIANI LALU
NIM: 841412009**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2016**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hairunnisa Oktaviani Lalu

Nim : 841412009

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya penelitian saya yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto” bebas dari plagiarisme dan bukan karya orang lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah, serta sesuai dengan buku pedoman karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh dari hasil karya ilmiah ini terdapat plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun.

Gorontalo, Juli 2016



Hairunnisa Oktaviani Lalu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD Dr. MM DUNDA LIMBOTO**

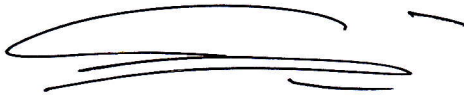
SKRIPSI

Oleh

HAIRUNNISA OKTAVIANI LALU


NIM : 841412009

Pembimbing I



dr. Edwina Rugaiah Monayo M.Biomed
NIP. 19830906 200812 2 004

Pembimbing II



Dr.hj.Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM
NIP. 19631126 198703 2 004

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes
NIP.19771028 200812 2 003

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD Dr. MM DUNDA LIMBOTO**

Oleh

HAIRUNNISA OKTAVIANI LALU

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin, 18 Juli 2016

Waktu : 11.00 WITA

Tim Penguji :

1. dr. Edwina Rugaiyah Monayo, M.Biomed
NIP. 19830906 200812 2 004

2. Dr.Hj.Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM
NIP. 19631126 198703 2 004

3. dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes
NIP. 19771028 200812 2 003

4. Nasrun Pakaya, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 19761118 199602 1 002

(.....)
[Signature]
(.....)
[Signature]
(.....)
[Signature]
(.....)
[Signature]

Gorontalo, Juli 2016

**Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr.Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Hairunnisa Oktaviani Lalu, 2016 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien/Keluarga Rawat Inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I dr. Edwina Rugaiyah Monayo, M.Biomed, Pembimbing II Dr.Hj.Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM.

Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatandan bantuan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu, keluarga dan masyarakat dalam bentuk pelayanan bio, psiko, sosial, dan spritual dengan melakukan ilmu dan kiat keperawatan baik sakit maupun sehat agar menjadi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain dalam merawat dirinya sendiri. Minat kunjungan ulang merupakan pernyataan pasien/keluarga yang kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan unit Rawat Inap apabila membutuhkan pelayanan lagi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien/keluarga rawat inap di RSUD Dr.M.M Dunda Limboto. Desain Penelitian yang digunakan adalah metode *survey analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 30 responden berdasarkan teknik *Non random sampling* melalui pendekatan *accidental* dan Instrumen penelitian berdasarkan kuesioner.

Hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang pasien/keluarga rawat inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto dengan nilai $p\ value = 0,000 < \alpha\ 0,05$, dengan hasil penelitian ini diharapkan bagi instusi-instusi pelayanan kesehatan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Minat Kunjungan Ulang

Pustaka : 40 (2001-2016)

ABSTRACT

Hairunnisa Oktaviani Lalu, 2016. The Correlation between Nursing Service Quality and Inpatient Patients' Interest to Revisit RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. Study Program of Nursing, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. Principal supervisor is dr. Edwina Rugaiyah Monayo, M.Biomed and Co-supervisor is Dr. Hj. Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM.

Nursing service is considered having quality if the service given to the customers is appropriate to the standard that has been determined. To measure how good the service quality, it needs a nursing services quality clinical indicators and health services support to individual, family, and community in form of bio, psycho, social, and spiritual services by giving nursing treatment and trick either sick or health in order to become independent and not depend on other people in take care of their selves. Revisit interest is a statement of patient/patients' families who reuse the health services in inpatient if they need the services.

This research aims at investigating the correlation between Nursing Service Quality and Inpatient Patients' Interest to Revisit RSUD Dr. M.M Dunda Limboto. It applies analytical survey method with cross sectional approach. The samples are 30 respondents selected through Non Random Sampling Technique through accidental approach. The instrument to collect the data is questionnaire.

Finding shows that there is a significant correlation between nursing service quality with revisit interest of inpatient patients at RSUD. Dr. M.M Dunda Limboto with p value = $0,000 < \alpha 0,05$. This research expects that health institutions can increase their nursing service quality.

Keywords: Nursing Service Quality, Revisit Interest

References: 40 (2001-2016)



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

(HR. Thabrani & Daruquthni)

“Apabila seorang keturunan Adam meninggal dunia maka terputuslah amalnya kecuali dari tiga hal: shadaqah jariyyah, atau ilmu yang bermanfaat, atau seorang anak shalih yang mendo’akannya.”

(HR. Muslim no.1631)

”Barang siapa menempuh jalan mencari ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. Sesungguhnya para malaikat menaungkan sayap-sayapnya kepada orang yang menuntut ilmu karena senang terhadap apa yang diperbuat.“

(H.R. at-Tirmizi no. 2606)

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah menjadikanku pribadi yang senantiasa berpikir, berusaha, dan berdoa hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini, dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Aamiin Yaa Robbal 'Alamin.

MAN JADDA WA JADA

Persembahan

Yang pertama dan Utama dari Segalanya,
sembah sujud serta syukur kepada Allah Azza Wa Jalla, atas limpahan kasih sayang dan rahmat-Nya yang telah membekali hamba dengan ilmu yang sangat berharga ini sebagai amal yang tidak akan berakhir. Atas karunia serta kemudahan yang terus Engkau berikan pada hamba sehingga hamba dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tcurahkan kepada kekasih-Mu, Rasulullah Muhammad Shalallahu ‘Alaihi Wassalam yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya terang berderang.

Skripsi ini ku persembahkan ini untuk Papa tercinta Arman Lalu S.Pd dan Mama tersayang Almh. Rosita Ismail yang sejak kecil hingga saat ini tak pernah luput dalam mencurahkan kasih sayangnya, dalam memberikan motivasi, dukungan, nasehat dan pengorbanan yang tak pernah dapat tergantikan. Untuk itu terimalah karya kecilku ini sebagai bukti keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dan untuk membuatmu bangga. Terima kasihku juga untuk adikku Ayu Nabila Saputri Lalu yang selalu menjadi penyemangatku selama ini.

Dan untuk

Almamater Tercinta Tempat Aku Menimba Ilmu

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang “Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Kejadian Infeksi Menular Seksual pada Ibu Rumah Tangga di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Timur Kota Gorontalo”.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki penulisan skripsi ini.

Penulis mengakui bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingganya melalui kontribusi mereka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Mahludin H. Baruwadi, M.Pd., Bapak Edward Wolok, ST., MT., Bapak Dr. Fence M. Wantu, SH., MH., dan Bapak Prof. Dr. Hi. Hasanudin Fatsah, M.Hum., M.Si., selaku Wakil Rektor I, II, III, IV Universitas Negeri Gorontalo.

3. Ibu Dr. Hj. Linjte Boekoesoe, M.Kes selaku Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo
4. Ibu Risna Podungge, S.Pd, M.Pd., dr. Zuhriana K. Yusuf, M.Kes., dan Bapak Ruslan, S.Pd, M.Pd., selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo.
5. Ibu dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes., dan Ibu dr. Vivien Novariana A. Kasim, M.Kes selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Negeri Gorontalo.
6. Ibu dr. Edwina Rugaiyah Monayo, M.Biomed dan Dr.hj.Rosmin Ilham, S.Kep, Ns, MM selaku Pembimbing I dan II, yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes dan Nasrun Pakaya S.Kep, Ns, M.Kep selaku Penguji I dan II, yang telah memberikan masukan, bimbingan serta kritik dan saran kepada peneliti demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Staff Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Negeri Gorontalo, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
9. Seluruh staff yang berada di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto khususnya untuk Ibu Halwin Mohammad yang telah membantu jalannya penelitian.
10. Seluruh Bapak/Ibu yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, terima kasih atas partisipasinya.
11. Teman seperjuangan Irma Rahmawaty dan Nurfaumi Saleh terima kasih telah bersama-sama dengan peneliti bahu-membahu, saling membantu, saling

memberikan masukan serta kritik dalam segala hal sejak awal penelitian hingga saat ini.

12. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa PSIK UNG angkatan 2012 (LENTE12A).

Terima kasih atas suka duka, cerita dan kenangan yang telah kita lalui bersama.

13. Sahabat-sahabatku Nur'ain Oktavia Dali, Nurul Tianing Uloli, Tri Handayani,

Justianita Ahmad dan Hardian Ningsih Cenik. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, masukan serta bantuannya selama ini.

14. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut

membantu baik secara moril maupun material dalam menyelesaikan studiku.

Akhir kata semoga bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak akan menjadi amal baik disisi Allah SWT dan peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Gorontalo, Juli 2016

Penulis,

Hairunnisa Oktaviani Lalu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN JUDUL	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum	8
1.4.2 Tujuan Khusus	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	11
2.2.1 Definisi Kualitas.....	11
2.2.2 Definisi Pelayanan.....	12
2.2.3 Definisi Keperawatan dan Pelayanan Keperawatan	13

2.2.4 Definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	14
2.2.5 Definisi dimensi kualitas pelayanan keperawatan	16
2.2.6 Tujuan Kualitas Pelayanan Keperawatan	18
2.2. Definisi Rawat Inap.....	20
2.2.1 Definisi Rawat Inap.....	20
2.2.2 Menjaga Mutu Pelayanan Rawat Inap.....	21
2.2.3 Jenis Pelayanan Rawat Inap.....	22
2.3. Minat Kunjungan Ulang	24
2.3.1 Definisi Minat Kunjungan Ulang.....	24
2.3.2 Hubungan antara minat dan sikap	24
2.3.3 Minat Menggunakan jasa pelayanan	25
2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat.....	26
2.3.5 Hubungan antara kepuasan dengan minat	27
2.4 Kerangka Teori.....	28
2.5 Kerangka Konsep	29
2.6 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.1.1 Lokasi Penelitian	30
3.1.2 Waktu Penelitian	30
3.2 Desain Penelitian.....	30
3.3 Variabel Penelitian	30
3.4 Definisi Operasional.....	31
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Cara Pengumpulan Data	33
3.6.2 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	35
3.7.1 Pengolahan Data.....	35
3.7.2 Teknik Analisa Data	36
3.8 Etika Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.2 Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden	41
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	41
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.2.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.3 Analisis Univariat	43
4.3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan	43
4.3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang	43
4.4 Analisis Bivariat	44
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang pasien/keluarga rawat inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto	44
4.5 Pembahasan	44
4.5.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat kunjungan ulang pasien/keluar garawat inap di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto	44
4.5.2 Minat Kujungan Ulang pasien	47
4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang asien rawat inap di RSUD Dr M.M Dunda Limboto	47
4.6 Keterbatasan Penelitian	51
BAB V PENUTUP	52
5.1 Simpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap	47
Tabel 4.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 KerangkaTeori.....	28
Gambar 2.2 KerangkaKonsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 LembarPermohonanMenjadiResponden.....	57
Lampiran 2 LembarPersetujuanMenjadiResponden.....	58
Lampiran 3 KuesionerPenelitian.....	59
Lampiran 4 Master Tabel	60
Lampiran 5 HasilAnalisis SPSS.....	61
Lampiran 6 SuratPermohonanIzinPengambilan Data Awal di RSUD Dr. M.M DundaLimboto	62
Lampiran 7 SuratPermohonanIzinPengambilan Data Awal di DinasKesehatanProvinsiGorontalo	63
Lampiran 8 SuratKeteranganSelesaiMelakukanPengambilan Data Awal di RSUD Dr. M.M DundaLimboto.....	64
Lampiran 9 SuratMenelitidariFakultasUniversitasNegeriGorontalo	65
Lampiran 10 SuratRekomendasiKabupatenGorontalo.....	66
Lampiran 11 SuratKeteranganTelahSelesaiMeneliti	67
Lampiran 12 DokumentasiPenelitian	68