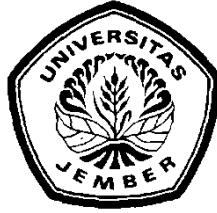


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN LOYALITAS KLIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Oleh
Mokhlas Kholidi
NIM 092310101059**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN LOYALITAS KLIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Keperawatan

**Oleh
Mokhlas Kholidi
NIM 092310101059**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS KLIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU KABUPATEN JEMBER

**Oleh
Mokhlas Kholidi
NIM 092310101059**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep.

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Dodi Wijaya, M.kep.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang selalu memberikan rahmat dan karuniah-Nya sehingga saya mampu menjalani setiap langkah dalam hidup ini. Sholawat serta salam yang selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW penunjuk jalan menuju kebenaran. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Said, M.Pd. dan Ibunda Nurhalisa, terimakasih atas segala bentuk dukungan moral maupun materi, doa yang selalu mengiringi setiap langkah, petunjuk dan bimbingan menuju jalan yang baik, dan kata yang tak pernah henti terucap hingga saya mampu berdiri tegar sampai tahap ini demi tercapainya harapan dan cita-cita masa depan;
2. Kakak Herry Budi Admaja dan adek Saidatuz Zuhriyah tercinta, terimakasih telah menjadi bagian hidupku dengan segala dukungan dan doa yang tiada henti;
3. Istri tercinta Venny Heidy Indartin, terimakasih telah menjadi sumber inspirasiku dan setia menemaniku dalam melewati setiap tahapan langkah hidupku dalam senang maupun susah;
4. Almamater yang saya banggakan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember dan seluruh bapak dan ibu guruku terhormat dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan mendidikku selama ini;
5. Teman-teman angkatan 2009, terimakasih atas kebersamaan, kerjasama, dan dukungannya selama ini.

MOTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
merubah keadaan diri mereka sendiri
(terjemahan Surat *Ar-Ra'd* ayat 11) *)

“Orang pintar membuat sesuatu yang sederhana menjadi rumit, orang idiot
membuat sesuatu yang rumit menjadi sederhana”
(Bong Chandra) **)

"Semua orang yang telah mencapai keberhasilan pernah menjadi pemimpi."
(5cm) ***)

“Small is the new BIG”
(Bong Chandra) ****)

“Anggap kegagalan itu mimpi buruk dan bersiaplah untuk terbangun dari mimpi
tersebut”
(Mokhlas Kholidi)

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Al Qur'an dan Terjemahannya*.
Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

**) Chandra, Bong. 2010. *Unlimited Wealth*. Jakarta: PT Gramedia.

***) 5cm

*****) Chandra, Bong. 2010. *The Science Of Luck*. Jakarta: PT Gramedia.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Mokhlas Kholidi

NIM : 092310101059

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari ini tidak benar.

Jember, 28 Oktober 2013

Yang menyatakan,

Mokhlas Kholidi

NIM 092310101059

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Senin, 28 Oktober 2013

tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua

Ns. Roymond H Simamora, M.Kep
NIP. 19760629 200501 1 001

Anggota I

Anggota II

Ns. Dodi Wijaya, M.Kep
NIP. 19820622 201012 1 002

Ns. Tantut Susanto, M.Kep., Sp. Kep. Kom.
NIP. 19800105 200604 1 004

Mengesahkan
Ketua Program Studi

dr. Sujono Kardis, Sp. KJ
NIP. 19490610 198203 1 001

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember (*The Corelation of Nursing Service Quality with Client Loyalty at Polyclinic of Pulmonary Hospital Jember*)

Mokhlas Kholidi

Nursing Science Study Program, Jember University

ABSTRACT

Hospitals have implemented the best quality services by improving the quality of nursing care. The clients' behavior for using or purchasing services that was provided as the result of hospital efforts for maintaining the quality of services was called loyalty. This research was intended to identify the relationship of Nursing Service Quality and the Client Loyalty at Polyclinic Pulmonary Hospital Jember. This research applied descriptive analytical method with cross-sectional approach and the sample consisted of 60 respondents. Sampling technique used was purposive sampling. The research data were obtained using questionnaires with simple linier regression analysis. The statistical test resulted with r 0,630, that means there was a significant correlation between the Nursing Service Quality and the Client Loyalty (p value 0,000). the client loyalty was influenced by 39,7% with nursing service quality (R^2 0,397). The hospital could be improve nursing services for geting client loyalty.

Keywords: Service Quality, Nursing Service, Client Loyalty

RINGKASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember; Mokhlas Kholidi, 092310101059; 2013: 119 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Pelayanan rumah sakit saat ini mempunyai paradigma sosial-ekonomi yang membuat aspek keuangan memegang peranan penting. Rumah sakit juga dihadapkan dengan sikap masyarakat yang semakin kritis dalam menggunakan jenis pelayanan yang diberikan. Penerapan manajerial yang baik perlu dilakukan yaitu dengan menerapkan pelayanan yang berkualitas pada klien. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan klien dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

Kualitas pelayanan dirumah sakit salah satunya ditentukan oleh pelayanan keperawatan yang meliputi memberi pelayanan keperawatan, melaksanakan tugas-tugas administratif, menyelenggarakan pendidikan keperawatan berlanjut, melakukan penelitian, dan berpartisipasi dalam program pendidikan bagi calon perawat. Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Paru Jember didapatkan hasil bahwa Angka kunjungan di Instalasi Rawat Jalan tinggi, melebihi standart yang ditetapkan oleh depkes. Rumah Sakit Paru Jember telah memenuhi standart pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan sebagai upaya untuk menjaga kualitas. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan klien, berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan Rumah Sakit Paru Jember angka kepuasan klien mencapai 79,65%. Akan tetapi kepuasan saja tidak cukup untuk membangun loyalitas klien. Kepuasan hanya dipandang sebagai cara untuk menyampaikan keinginan saja daripada standar kecukupan, sedangkan loyalitas klien merupakan perilaku klien dalam menggunakan atau membeli jasa pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember. Jenis penelitian *deskriptif analitik* melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.942 dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan alat pengumpul data pada masing-masing variabel menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Pearson Product Moment* dan uji *Alpha Cronbach*, sedangkan Analisis data menggunakan *chi square* dengan *odds ratio*.

Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat 33 orang (55%) mengatakan pelayanan keperawatan berkualitas, sedangkan klien yang mempersepsikan loyal sebanyak 41 orang (68,3%). Peneliti menyadari kekurangan dalam penelitian ini yaitu peneliti kurang mengetahui objektifitas responden dalam mengisi kuesioner, klien lebih fokus pada penyakit dan pengobatannya sehingga kurang konsentrasi dalam mengisi kuesioner, dan peneliti tidak memungkinkan untuk melakukan *home visite* secara *continue* dalam pengambilan data karena desain penelitian menggunakan *cross sectional* yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan.

Hasil analisis data menunjukkan nilai $r = 0,630$ dan berpola positif artinya semakin bertambah kualitas pelayanan keperawatan semakin tinggi loyalitas klien. Nilai koefisien (R^2) dengan determinasi 0,397 artinya persamaan garis regresi yang diperoleh dapat menerangkan 39,7% loyalitas klien. Hasil uji statistik didapatkan bahwa *p value* adalah 0,000 dan α adalah 0,05 sehingga *p value* lebih kecil dari α yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan anugerah dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember". Penyelesaian skripsi ini dapat penulis selesaikan atas bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. dr. Sujono Kardis, Sp.KJ, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
2. Ns. Roymond H Simamora, M.Kep selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran demi kesempurnaan skripsi ini;
3. Ns. Dodi Wijaya, M.Kep selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran demi kesempurnaan skripsi ini;
4. Ns. Tantut Susanto, M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran demi kesempurnaan skripsi ini;
5. Ns. Dini Kurniawati, S.Kep., M. Psi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melaksanakan studi di almamater tercinta;
6. Rumah Sakit Paru Jember dan Rumah Sakit dr. Koesnadi Bondowoso serta Klien yang telah memberi ijin dan membantu dalam penelitian ini;
7. Venny Heidy Indartin yang selalu menjadi motivasi dan menemani dari awal sampai puncak akhir pembuatan skripsi ini;
8. Melinda Rahman, Yohandani Frinda, Riza Firman S, Feri Eka, Raditya Wahyu, yohanes Gamayana, Suyanti, ervina, fajrin, devi C, Yudha R, As'ad FM, Decky F, dan teman-teman yang memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. teman-teman seluruh angkatan khususnya angkatan 2009 yang telah memberikan dukungan dan saran selama penyusunan skripsi ini;
10. semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna mendapatkan hasil yang lebih sempurna dan bermanfaat untuk masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan keperawatan.

Jember, 28 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA.....	xi
DATAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.3.1 Tujuan Umum	9
1.3.2 Tujuan Khusus	10
1.4 Manfaat	10
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	10
1.4.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan	10
1.4.3 Manfaat Bagi Keperawatan	11
1.4.4 Manfaat Bagi Rumah Sakit	11
1.4.5 Manfaat Bagi Masyarakat.....	11
1.5 Keaslian Penelitian.....	11

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan	14
2.1.1 Definisi Kualitas	14
2.1.2 Definisi Pelayanan Keperawatan	14
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan	15
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit	17
2.1.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit	19
2.2 Loyalitas Klien	20
2.2.1 Konsep Pelanggan	20
2.2.2 Definisi Loyalitas Klien	20
2.2.3 Dimensi Loyalitas	21
2.2.4 Tahapan Klien Loyal.....	22
2.2.5 Keuntungan Mempunyai Klien Loyal.....	23
2.2.6 Faktor-faktor Pembentuk Loyalitas Klien.....	24
2.2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Klien.....	25
2.3 Konsep Rumah Sakit.....	27
2.3.1 Definisi Rumah Sakit Khusus	27
2.3.2 Rumah Sakit Paru.....	28
2.3.3 Jenis Pelayanan Rumah Sakit	29
2.3.4 Pelayanan Rawat Jalan.....	29
2.3.5 Standar Pelayanan Minimal	30
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien ..	31
2.5 Kerangka Teori.....	32
BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL	33
3.1 Kerangka Konseptual	33
3.3 Hipotesis Penelitian	33
BAB 4. METODE PENELITIAN.....	34
4.1 Desain Penelitian	34
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	34
4.2.1 Populasi Penelitian	34
4.2.2 Sampel Penelitian	35

4.2.3	Kriteria Subyek Penelitian	36
4.3	Lokasi Penelitian	37
4.4	Waktu Penelitian	37
4.5	Definisi Operasional	38
4.6	Pengumpulan Data	39
4.6.1	Sumber Data	39
4.6.2	Teknik Pengumpulan Data	39
4.6.3	Alat Pengumpulan data	41
4.6.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
4.7	Pengolahan Data.....	45
4.7.1	<i>Editing</i>	45
4.7.2	<i>Coding</i>	45
4.7.3	<i>Entry</i>	46
4.7.4	<i>Cleaning</i>	46
4.8	Analisa Data.....	47
4.8.1	Analisa Univariat.....	47
4.8.2	Analisa Bivariat.....	48
4.9	Etika Penelitian	49
4.9.1	<i>Informed Consent</i>	49
4.9.2	Kerahasiaan	49
4.9.3	Keanoniman	49
BAB 5.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Paru Jember	50
5.2	Hasil Penelitian.....	52
5.2.1	Karakteristik Responden	52
5.2.2	Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember	53
5.2.3	Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	56
5.2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien	59

5.3 Pembahasan.....	60
5.3.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember	60
5.3.2 Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	68
5.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	75
5.4 Keterbatasan Penelitian	79
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....	80
6.1 Simpulan	80
6.2 Saran	81
6.2.1 Bagi Institusi Kesehatan.....	81
6.2.2 Bagi Perawat	81
6.2.3 Bagi Institusi Pendidikan dan Penelitian.....	81
6.2.4 Bagi Masyarakat.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.2 <i>Blue Print</i> Kuisisioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	42
Tabel 4.3 <i>Blue Print</i> Kuisisioner Loyalitas Klien	42
Tabel 4.4 Coding pernyataan variabel kualitas pelayanan keperawatan dan loyalitas klien.....	45
Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	52
Tabel 5.2 Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan umur di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	53
Tabel 5.3 Uji Normalitas Persepsi Klien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013	53
Tabel 5.4 Distribusi Persepsi Klien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013	54
Tabel 5.5 Uji Normalitas Persepsi Klien Terhadap Indikator Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013	55
Tabel 5.6 Distribusi Persepsi Klien Terhadap Indikator Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013	55
Tabel 5.7 Uji Normalitas Persepsi Klien Terhadap Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	56
Tabel 5.8 Distribusi Persepsi Klien Terhadap Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	57

Tabel 5.9 Uji Normalitas Persepsi Klien Terhadap Indikator Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	57
Tabel 5.10 Distribusi Persepsi Klien Terhadap Indikator Loyalitas Klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013.....	58
Tabel 5.11 Uji <i>regresi linier sederhana</i> untuk mencari hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan loyalitas klien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember pada Bulan September Tahun 2013 (n=60).....	58

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lembar <i>Informed</i>	85
B. Lembar <i>Consent</i>	86
C. Kuesioner Penelitian	87
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	92
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Klien	96
F. Hasil Analisis Data	100
G. Dokumentasi	110
H. Surat Ijin.....	112