

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI
RUMAH SAKIT SUMBERGLAGAH MOJOKERTO
TAHUN 2019**

Studi Deskriptif Di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto



**AYU KUSUMAH ROKHMATUL IZZATI
NIM : 201501026**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2019**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI
RUMAH SAKIT SUMBERGLAGAH MOJOKERTO
TAHUN 2019**

Studi Deskriptif di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto



**AYU KUSUMAH ROKHMATUL IZZATI
NIM: 201501026**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2019**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI
RUMAH SAKIT SUMBERGLAGAH MOJOKERTO
TAHUN 2019**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat
PPNI Kabupaten Mojokerto



**AYU KUSUMAH ROKHMATUL IZZATI
NIM: 201501026**

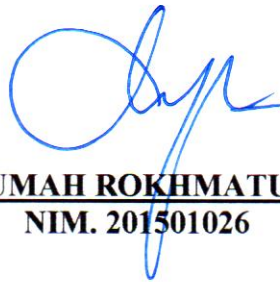
**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2019**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi penelitian ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur plagiatisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 03 Juli 2019

Yang menyatakan,



AYU KUSUMAH ROKHMATUL IZZATI
NIM. 201501026

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal ini telah disetujui untuk diajukan dalam upaya Ujian Sidang Skripsi Program Studi S1 Keperawatan

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit
Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019
Nama : Ayu Kusumah Rokhmatul Izzati
NIM : 201501026
Pada Tanggal : 03 Juli 2019

Oleh :

Pembimbing I **Duwi Basuki, M. Kep**
NIK. 162 601 061

Pembimbing II **Ifa Roifah, S. Kep. Ns., M. Kes.**
NIK. 162 601 024

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto

Nama : AYU KUSUMAH ROKHMATUL IZZATI
Nim : 201501026
Judul : Analisis kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit
Sumberglagah Mojokerto tahun 2019

Pada tanggal : 03 Juli 2019

Mengesahkan :


Tim penguji

Ketua : Dr. Windu Santoso, M.Kep.

Anggota : Duwi Basuki, M.Kep.

Anggota : Ifa Roifah, S.Kep., Ns., M.Kes.

Tanda tangan

()

()

()

Mengetahui,

Ka Prodi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



Ana Zakiyah, M.Kep

NIM: 162 601 036

()

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019”**. Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. dr. I. G. N. Arya Sidemen, SE., MPH selaku Direktur RS Sumberglagah Mojokerto yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di RS Sumberglagah Mojokerto.
2. Dr. Muhammad Sajidin, S.Kep., M.Kes selaku Ketua Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk menempuh pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M. Kep selaku Kepala Prodi S1 Keperawatan Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan dorongan untuk menyelesaikan pendidikan di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Duwi Basuki, M. Kep selaku pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada peneliti.
5. Ifa Roifah, S. Kep., Ns., M. Kes selaku pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada peneliti.

6. Staff dosen dan karyawan Stikes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
7. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi reponden dalam penelitian ini.

Mojokerto, 03 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Pelayanan Kesehatan	6
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan	6
1.4.3 Bagi Tenaga Keperawatan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Keperawatan	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan	10
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Keperawatan	13
2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan Keperawatan Menurut SERVQUAL	22
2.1.5 Dampak Kualitas Pelayanan Keperawatan	27
2.1.6 Hasil Penelitian Yang Relevan	28
2.2 Kerangka Teori	31
2.3 Kerangka Konsep	32
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Populasi, Sampling dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampling.....	35
3.2.3 Sampel.....	35
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	37
3.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.3.2 Definisi Operasional.....	37
3.4 Pengumpulan Data	39
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	39
3.4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40

3.4.3	Prosedur Penelitian.....	40
3.5	Pengolahan dan Analisa Data.....	43
3.5.1	Editing.....	43
3.5.2	Coding.....	43
3.5.3	Scoring.....	44
3.5.4	Tabulating.....	46
3.6	Analisa Data.....	47
3.7	Etika Penelitian.....	47
3.7.1	Anonimity.....	48
3.7.2	Informed Consent.....	48
3.7.3	Confidentiality.....	48
3.8	Keterbatasan.....	49
BAB 4	HASIL PENELTIIAN DAN PEMBAHSAN.....	50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2	Data Umum.....	51
4.1.3	Data Khusus.....	52
4.2	Pembahasan.....	54
4.2.1	Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019.....	54
Bab 5	PENUTUP.....	59
5.1	Simpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
5.2.1	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	60
5.2.2	Bagi Rumah Sakit.....	60
	DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan	27
Tabel 3.1	Perhitungan Besar Sampel Di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto	36
Tabel 3.2	Definisi Operasional Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019	37
Tabel 3.3	<i>Coding</i> Data Umum Responden dan Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	43
Tabel 3.4	Skor Instrumen SERVQUAL	44
Tabel 3.5	Kategori Jawaban Responden	45
Tabel 3.6	Kriteria Kualitas Pelayanan Keperawatan	45
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Umum di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019	51
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019	53
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019	53
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019.....	31
Gambar 2.2	Kerangka Teori Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019.....	32
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto Tahun 2019.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar Studi Pendahuluan dan Penelitian	64
Lampiran 2 : Surat Keterangan Kelaikan Uji Etik	65
Lampiran 3 : Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian	66
Lampiran 4 : Lembar Permohonan Responden	67
Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Persyaratan Bersedia Menjadi Responden ...	68
Lampiran 6 : Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	69
Lampiran 7 : Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan (SERVQUAL)	70
Lampiran 8 : Tabulasi Data	75
Lampiran 9 : Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan..	78
Lampiran 10 : Data Umum Responden Dalam SPSS	81
Lampiran 11 : Data Khusus Responden Dalam SPSS	83
Lampiran 12 : Lembar Konsul Skripsi	84
Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian.....	87

MOTTO

“Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat”

PERSEMBAHAN

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT serta kepada junjungan kami Nabi Muhammad SAW yang setiap rindu hanya tertuju padanya. Akhirnya, dengan rasa syukur dan penuh suka cita saya ucapkan Alhamdulillah rabbi alamaamin karena saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini dan saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada seluruh orangtua saya (almarhum Bapak, Ayah, Ibukna, Bunda dan Ibu) yang telah bekerja keras dalam segi apapun untuk Nengna. Tidak ada kata maupun tindakan apapun yang mampu membalas segala kerja keras kalian.
2. Kepada pembimbing I saya Ibu Dwi Basuki, M.Kep. dan pembimbing II saya Ibu Ifa Roifah, S.Kep.Ns., M.Kes serta kepada penguji saya Bapak Dr. Windu Santoso, M. Kep. Untuk saat ini kata terimakasih yang dapat saya berikan atas bimbingan dan supportnya. Ridhoi ilmu saya dari Bapak/Ibu agar kelak saya mampu mengamalkan ilmu ini dengan baik sehingga pahala atas ilmu bermanfaat yang saya amalkan selalu mengalir kepada Bapak dan Ibu sekalian.
3. Teruntuk keluargaku, BEM STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto. Saranghaee.
4. Kepada Masku. Agusta Faruh Zubaidi, terimakasih karena selalu menyemangati dengan segala kesombonganmu yang memotivasi diri ini.
5. Kepada adik-adikku. Ithina, Himawan, Fegik, Hiday terimakasih selalu support dan menghibur kakak kalian ini.

6. Kepada anak tampanku, Cimot Decaprio. Terimakasih selalu menemani bunda ketika mengerjakan skripsi ini dan terimakasih selalu memberikan bahagia melalui tingkah lucumu.
7. Kepada sahabat-sahabatku yang aku angkat menjadi saudara-saudaraku. Chingu Kim, Codet, Ros Psikopat, Riri Ndleming, Tante Bali Yang Clalu Cetya dan Graono. Kalian adalah perpaduan antara anugerah dan bencana (wkwkwk), namun ketahuilah aku bersyukur memiliki kalian.
8. Teruntuk kamu, tetaplah sabar jika kamu ingin bersanding denganku :D.
9. Seluruh dosen dan keluarga STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto saya bertrimakasih atas semua ilmu, fasilitas yang telah diberikan selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arham, A. H., & Hamidi, F. (2017). *Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Akan Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(3), 1-9. Dipetik Januari 20, 2019
- Aziz, A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP Dr. Djamil Padang Tahun 2017*. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1). Dipetik Januari 20, 2019
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Budiono. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51-64.
- Djafri, N., & Rahmat, A. (2017). *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Hartono, D. (2016). *Psikologi Keperawatan* (1 ed.). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Hidayani, R. (2012). *Perkembangan Manusia* (1 ed.). Jakarta: Gramedia.
- Hp, S. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (MMT-TQM)*. Yogyakarta: UNY Press.
- Idrus, M. S., & Priyono. (2014). *Penelitian Kualitatif di Manajemen dan Bisnis*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Jiwantoro, Y. A. (2017). *Riset Keperawatan Analisis Data Statistik Menggunakan SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Medika.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care*. 1-11. Dipetik Maret 01, 2019, dari <https://onlinelibrary.wiley.com/>
- Keperawatan, D. B. (2008). *Pedoman indikator mutu pelayanan keperawatan klinik di sarana kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. Dipetik Januari 31, 2019, dari <https://edoc.site/indikator-mutu-keperawatan-pdf-free.html>

- Kompas. (2010, 12 22). *Survei Membuktikan, Rumah Sakit Belum Ramah pada Pasien Miskin*. Kompas.com. Jakarta. Diambil kembali dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2009/12/22/10070114/Survei.Membuktikan.Rumah.Sakit.Belum.Ramah.pada.Pasien.Miskin>
- Muhith, A., & Nurwidji. (2014). *Kualitas Layanan Keperawatan Studi Tentang Rawat Inap Rumah Sakit Di Mojokerto*. *Jurnal Ners*, 321-328.
- Nadi, A., Shojaee, J., Abedi, G., & Siamian, H. (2016). *Patient's Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals*. *Med Arch Journal*, 70(2), 135-139. Dipetik Februari 11, 2019, dari <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4851526/>
- Nursalam. (2008). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, & Efendi, F. (2008). *Pendidikan Dalam Keperawatan* (1 ed.). Surabaya: Salemba Medika.
- Priyono, M. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sdioarjo: Zifatama Publisher.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). *Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang*. *Journal of Nursing News*, 2(2), 688-699.
- Rachman, Y. A. (2017). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon*. *Jurnal Ekuivalensi*, 3(2).
- RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Indonesia. Dipetik Januari 28, 2019, dari <http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>
- Setiawina, N. D. (2016). *Harapan Rasional Ekonomi Makro* (1 ed.). (Andi, Penyunt.) Yogyakarta: Gramedia.
- Shahvali, E. A., Mohammadzadeh, H., Hazaryan, M., & Hemmatipour, A. (2018). *Investigating the Relationship between Nurses ' Moral Sensitivity and Patients ' Satisfaction with the Quality of Nursing Care*. *Eurasian Journal of Analytical Chemistry*, 13(3). Dipetik Maret 01, 2019, dari <http://www.eurasianjournals.com/Investigating-the-Relationship-between-Nurses-Moral-Sensitivity-and-Patients-Satisfaction,85009,0,2.html>

- Sumberglagah, R. (2017). *Laporan Kinerja UPT Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Tahun 2017*. Mojokerto: RS Kusta Sumberglagah.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Suprajitno. (2016). *Pengantar Riset Keperawatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Suprajitno, Mujito, & Dewi, E. L. (2014). *Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi RATER*. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 1(1), 82-88. Dipetik Januari 20, 2019
- Supratiknya, A. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Sanata Dharma.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Triwijayanti, R. (2018). *Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 9, 365-372.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- WHO. (2010). *Measuring Overall Health System Performance*. World Health Organization. Dipetik Januari 20, 2019, dari <https://who.int/healthinfo/paper30.pdf>