

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD. DR. MOHAMMAD
SOEWANDHIE SURABAYA**



**Oleh:
WIDDYA PUJI ASTUTI
NIM : 20131660054**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2015**

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD. DR. MOHAMMAD SOEWANDHIE SURABAYA

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya



Oleh:
WIDDYA PUJI ASTUTI
NIM : 20131660054

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2015**

PERNYATAAN

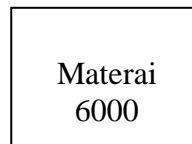
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widdya Puji Astuti
NIM : 20131660054
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, Agustus 2015
Yang menyatakan,



WIDDYA PUJI ASTUTI
NIM : 20131660052

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian skripsi pada Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, Agustus 2015

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.A.Aziz Alimul H, S.Kep. Ns., M.Kes Retno Sumara, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui ,
Ketua Program Studi

Anis Rosyiatul Husna,S.Kep.Ns.,M.Kes

PENGESAHAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap rsud. Dr. Mohammad soewandhie surabaya

Oleh :
WIDDYA PUJI ASTUTI
NIM : 20131660054

Telah dipertahankan di depan tim penguji ujian sidang skripsi

Tanggal : Agustus 2015

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : **Ratna Agustin, S.Kep.Ns.,M.Kep** (.....)

Anggota : **Dr.A.Aziz Alimul H, S.Kep. Ns., M.Kes** (.....)

Anggota : **Retno Sumara, S.Kep., Ns., M.Kep** (.....)

Mengesahkan

Dekan

Nur Mukarromah, S.KM., M.Kes

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang MahaEsa, atas limpahan berkat danrahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD. Dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan demi tercapainya kesempurnaan dalam penyusunan proposal ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Demikian sebuah pengantar dari penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan pada masyarakat luas khususnya di bidang kesehatan.

Surabaya, Februari2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmad dan berkat-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Surabaya, tahun 2014/2015 dengan judul penelitian **“Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap rsud. Dr. Mohammad soewandhie surabaya”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. dr. H. Sukadiono, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Nur Mukarromah, S.KM., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. dr. Febria Rachmania, selaku Direktur RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
4. Anis Rosyiatul Husna, S.Kep.Ns., M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

5. Dr.A.Aziz Alimul H, S.Kep. Ns.,M.Kes, selaku pembimbing I untuk segala waktu yang telah diberikan, petunjuk, pengarahan, kesabaran dan motivasi dalam penyusunan proposal ini.
6. RetnoSumara, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Ratna Agustin, S.Kep.Ns.,M.Kep, selaku dosen penguji yang telah meluangkan kesempatan dalam menguji kami.
8. Bapak, ibu, dan seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan moril, materiil dan spiritual selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepala Ruang dan semua teman-temanku di ICCU dan ADI Cath Lab RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang telah memberikan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
10. Seluruh teman-temanku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya dan teman-teman khususnya Program S1 Keperawatan Angkatan B-9 serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran sangat diharapkan dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.

Surabaya, Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan.....	xvi
Abstrak	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Mutu	6
2.1.1 Mutu pelayanan	9
2.1.2 Aspek- aspek pelayanan keperawatan	21
2.1.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan keperawatan.....	23
2.2 Konsep pelayanan keperawatan	26
2.2.1 Pengertian	26

2.2.2	Pelayanan keperawatan di rumah sakit.....	26
2.2.3	Bentuk-Bentuk Pelayanan (Asuhan) Keperawatan	28
2.2.4	Penilaian Pelayanan.....	29
2.3	Konsep Keperawatan	31
2.3.1	Keperawatandanasuhankeperawat.....	31
2.3.2	Penataanpelayanankeperawata.....	32
2.3.3	PraktekKeperawatanProfesionaldan Model Pemberian Asuhan Keperawatan.....	33
2.4	Konsep pendidikan keperawatan	
2.4.1	Definisi.....	44
2.4.2	TujuanPendidikanKeperawatan	45
2.4.3	Tujuan Program PendidikanNers	46
2.4.4	Orientasi pendidikan Ners.....	47
2.5	Konsep Masa kerja	
2.5.1	Definisi.....	47
2.5.2	Lama masa kerja	48
2.5.3	Kenaikan pangkat PNS	49
2.6	Konsep persepsi	
2.6.1	Definisi.....	49
2.6.2	Kepuasan Pasien Sebagai Pelanggan Rumah Sakit	51
2.6.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	52
2.7	Kerangka Konseptual	55
2.6	Hipotesis Penelitian	57
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		59
3.1	Desain Penelitian	59
3.2	Kerangka Kerja	60
3.3	Waktu dan tempat Peneltian	61
3.4	Identifikasi variabel dan definisi operasional	62
3.4.1	identifikasi variabel	62
3.4.2	Definisi opsional.....	63

3.4.3	Sampling.....	62
3.5	Strategi pengumpulan data.....	64
3.5.1	Pengumpulan data.....	64
3.5.2	Analisa data	65
3.6	Prinsip Etis dalam peneliti.....	66
3.6.1	Informed consent.....	66
3.6.2	Anonymity.....	67
3.6.3	Confidentiality	67
3.7	Keterbatasan.....	67
BAB 4	PEMBAHASAN	69
4.1	Hasil penelitian	69
4.1.1	Gambaran tempat penelitian	69
4.1.2	Data umum	70
4.3.1	Data khusus	71
4.2	Pembahasan	74
4.2.1	Hubungantingkat pendidikan terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya	74
4.2.2	Hubunganlama kerja terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya.....	76
4.2.3	Hubunganmetode askep terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya	76
BAB 5	KESIMPULAN	81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran	82
5.2	Saran	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul tabel	Halaman
Tabel 3.1	Variabel, Definisi operasional, Parameter, Alat Ukur, Skala serta Skor ..	63
Tabel 4.1	Distribusi responden berdasarkan Pendidikan di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.....	70
Tabel 4.2	Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di RSUD Dr. M. Soewandhie.....	70
Tabel 4.3	Distribusi responden berdasarkan lama di rawat di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya	71
Tabel 4.4	Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut tingkat pendidikan di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya padatanggal 11-30 april2015.....	71
Tabel 4.5	Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut lama masa kerja di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya padatanggal 1-30 april2015.....	72
Tabel 4.6	Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut Metode Asuhan keperawatan di ruang rawatinap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya pada tanggal 1-30 April 2015.....	73
Tabel 4.7	Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut Persepsi pasien di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya padatanggal 1-30 april 2015.....	74

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
	Gambar2.7 Kerangkakonsep	55
	Gambar3.1 Kerangkakerja	60

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	: Lembar Permintaan Menjadi Responden	
Lampiran 2	: Lembar Persetujuan Menjadi Responden	
Lampiran 3	: Lembar Surat Izin Penelitian	
Lampiran 4	: Lembar Kusioner	
Lampiran 5	: Lembar Kinerja Perawat	
Lampiran 6	: Lembar data umum	
Lampiran 7	: Lembar data Khusus Masa Kerja	
Lampiran 8	: Lembar data KhususKepuasan	
Lampiran 9	: Lembar data KhususMotivasi	
Lampiran 10	: Lembar data KhususKinerja	
Lampiran 11	: Hasiluji SPSS	

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: RinikaCipta
- Arwani. (2002). *Komunikasidalam keperawatan*,. Jakarta: EGC
- Asmuji. (2013).*Manajemen Keperawatan cetakan ke II*, Yogyakarta: Ar.Ruzz Media
- Departemen kesehatan RI. (1997). *Standart Pelayanan Rumah Sakit, cetakan ke 3*, Jakarta: DirektoratJendralPelayananMedik
- Departemenkesehatan RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: DirektoratJendral PelayananMedik
- Departemen kesehatan RI. (2002). *Standart Tenaga Kerja Keperawatan di Rumah Sakit, cetankanke 1*, Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medik
- Dewi,Ika Sari. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Bauran Pemasaran terhadap Loyallita sPasien di Poliklinik Rawat Jalan di RS Baptis Kediri*.Universitas Diponegoro Semarang
- Dian,Wahyuni. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbe rsari Kabupaten Jember*. Universitas Jember
- Ester,Nunuk. (2009). *AnalisisPengaruhPersepsiMutuPelayananAsuhanKeperawatanKlienRawatInap di RSU PuriAsihSalatiga*.UniversitasDiponegoro Semarang
- Hidayat,A.A. (2007). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*, Jakarta: Salemba
- Ida,Ayu. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II di RSUD Wangajaya Denpasar*. Universitas Udayana Denpasar
- Jacobalis, S. (1995). *Beberapa Teknik Menjaga Mutu, Materi Kuliah Magister Manajemen Rumah Sakit* .Universitas Gajah Mada
- Marini. (2010). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggul Rantau Banjarmasin*. Poltekes Banjarmasin

- Marquis, B. L. Dan Houston, C. J. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Teori dan Aplikasi Edisi 4*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, A. A. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikandan Perilaku kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Nursalam.(2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : salemba Medika
- Nursalam. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*, Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi Pertama*, Jakarta: SalembaMedika
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan :Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi ketiga*, Jakarta: Salemba Medika
- Priharjo,Robert. (2008). *Konsep dan Perspekti fPraktik Keperawatan Profesional*, Jakarta: EGC
- RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya. (tanpa tahun). *Buku Laporan Keperawatan*, Surabaya : RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya
- Sabarguna, BS. (22004). *Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta : Konsorsium RS Islam Jawa Tengah
- Setiadi. (2007). *Kosep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swanburg, Russel C (2000). *PengantarKepemimpinan Dan ManajemenKeperawatan*, Jakarta: EGC
- Tjiptono, F. (2004).*ManajemenJasa*, Yogyakarta: PenerbitAndi
- Viidebeck, Sheila L. (2008). *BukuAjarKeperawatanJiwa*, Jakarta: EGC

- Wahyuni, EkaLestari. (2012). *Proses Pelayanan Kesehatan Dalam Penerapan Pelayanan Prima di Rawat Inap RSUD Pusat Haji Adam Malik Medan*
- Wijoyo, DJ. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga Univercity Press
- Yani, Achir. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: Widya Medika
- Yuliana, RS. (2004). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan bagian Produksi Pada PT. Kutai Timber Indonusa Probolinggo*, Universitas Muhammadiyah Malang
- Zaidin, Ali. (2001). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*, Jakarta: Widya Medika