

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD UNDATA PALU**

**SKRIPSI**



**NOFRI INAYA MODIO  
201501031**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA  
PALU  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Undata Palu adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, Juli 2019



Nofri Inaya Modio

NIM 201501031

## **ABSTRAK**

NOFRI INAYA MODIO. Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Undata Palu. Dibimbing oleh Hasnidar dan Parmin.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan kesempurnaan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang baik akan meningkatkan penilaian pasien terhadap kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud asuhan keperawatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Undata Palu. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian analitik. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien ruang rawat inap dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Variabel pada penelitian ini yaitu mutu pelayanan dimensi kehandalan perawat, daya tanggap perawat, jaminan perawat, empati perawat dan wujud asuhan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan perawat handal (56,7%), perawat tanggap (66,7%), perawat terjamin (60,0%) dan perawat berwujud (63,3%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan pada kelima dimensi di RSUD Undata Palu sudah baik.

Kata kunci: perawat, mutu pelayanan

---

## ABSTRACT

*NOFRI INAYA MODJO. Analysis of Nursing Service Quality in Inpatient Ward of Undata regional Public Hospital Palu. It is under the supervisions of Hasnidar and Parmin.*

*The quality of nursing services is the perfection of nurses in providing services to patients. A good service will improve patient assessment of reliability, responsiveness, assurance, empathy and the form of nursing care. The research aims to find out the service quality in inpatient ward of Undata Regional Public Hospital Palu. This was a quantitative research with analytic design. The research population was all inpatients selected using purposive sampling technique. The research variable was service quality of nurses with dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and the manifest of nursing care. The research findings show that the nurses' reliability is good (56.7%), nurses' responsiveness is good (66.7%), nurses' assurance is good as well (60.0%), and physical proof of nurses is good (63.3%). In conclusion, the dimensions examined in the research conducted at Undata Regional Public Hospital Palu are good.*

*Keywords: Nurses, Service Quality*



**ANALISIS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RUANG RAWAT INAP  
RSUD UNDATA PALU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**NOFRI INAYA MODIO  
201501031**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA  
PALU  
2019**

---

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISIS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN**  
**DI RUANG RAWAT INAP**  
**RSUD UNDATA PALU**

**SKRIPSI**

**NOFRI INAYA MODIO**  
**201501031**

Skripsi ini Telah Diujikan  
Tanggal 25 Juli 2019

**Penguji I**

**Ns. Masri Dg Taha., M.Kep**

**NIP 1979112720080410001**

  
(.....)

**Penguji II**

**Hasnidar, S.Kep., Ns., M.Kep**

**NIK 20110901016**

  
(.....)

**Penguji III**

**Parmin, S.Kep., Ns., M.Kep**

**NIP 19700210 199102 1 003**

  
(.....)

**Mengetahui,**

**Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan**

**Widya Nusantara Palu**



**DR. Tigor H Situmorang, MH., M.Kes**

**NIK. 20080901001**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABTRACT	iv
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I     PENDAHULUAN	
1.1    Latar Belakang	1
1.2    Rumusan Masalah	3
1.3    Tujuan Penelitian	3
1.4    Manfaat Penelitian	3
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
2.1    Tinjauan Teori	5
2.2    Kerangka Konsep	10
BAB III   METODE PENELITIAN	
3.1    Desain Penelitian	11
3.2    Tempat dan Waktu Penelitian	11
3.3    Populasi dan Sampel Penelitian	11
3.4    Variabel Penelitian	12
3.5    Definisi Operasional	12
3.6    Instrumen Penelitian	14
3.7    Teknik Pengumpulan Data	14
3.8    Analisa Data	15
3.9    Bagan Alur Penelitian	16
BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1    Hasil	17
4.2    Pembahasan	20
BAB V     KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1    Kesimpulan	26
5.2    Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.2	Kerangka Konsep	10
Tabel 3.9	Bagan Alur Penelitian	16
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Di RSUD Undata Palu, Juli 2019	17
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Di RSUD Undata Palu, Juli 2019	18
Tabel 4.3	Distribusi Responden Menurut Usia Di RSUD Undata Palu, Juli 2019	18
Tabel 4.4	Distribusi Responden Menurut Kehandalan Perawat	18
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Daya Tanggap Perawat	19
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jaminan Perawat	19
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Empati Perawat	19
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Bukti Fisik atau Wujud Asuhan Keperawatan	20



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Dokumentasi Penelitian

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Jadwal Penyusunan Proposal
Lampiran 2	Surat Izin Permohonan Pengambilan Data Awal Di RSUD Undata Palu
Lampiran 3	Balasan Surat Pengambilan Data Awal di RSUD Undata Palu
Lampiran 4	Surat Izin Permohonan Penelitian di RSUD Undata Palu
Lampiran 5	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 6	Lembar Kuesioner
Lampiran 7	Surat Permohonan Persetujuan Responden
Lampiran 8	Balasan Surat Izin Penelitian di RSUD Undata Palu
Lampiran 9	Master Tabel
Lampiran 10	Keterangan Master Tabel
Lampiran 11	Hasil Olah Data
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 13	Riwayat Hidup
Lampiran 14	Lembar Bimbingan Skripsi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu unit usaha yang memberikan pelayanan jasa kesehatan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dinilai dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, bukan dari biaya. Apabila mutu pelayanan yang diberikan terjamin, hasilnya adalah permintaan pasar akan naik sehingga akan meningkatkan *revenue* rumah sakit (Nursalam 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia mulai mengalami perubahan yang mendasar sejak abad ke 21, namun secara umum mutu pelayanan kesehatan di Indonesia masih relatif belum profesional. Hal ini bisa dilihat dengan adanya kemampuan profesional terbatas, pengaturan tugas yang kurang efektif dan fasilitas maupun alat yang kurang memadai. Kondisi ini terjadi akibat relatif masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan maupun adanya krisis moral pelaku pelayanan kesehatan akibat krisis diberbagai bidang yang berkepanjangan (Kuntoro 2010).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia baik yang diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah harus memperhatikan mutu pelayanan. Beberapa hal yang menjadi alasan diatas yaitu pertama mutu pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat atau warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kedua mutu pelayanan kesehatan dapat menjadi jaminan bagi pelanggan atau masyarakat untuk mencapai hasil berupa optimalisasi derajat kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atrib F. (2013) tentang “Perbandingan Penerapan MPKP dengan Non-MPKP terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di ruang Rawat Inap RSUD H. Andi Sulthan Dg. Radja Bulukumba” disimpulkan bahwa ada perbedaan antara mutu pelayanan pada dimensi kehandalan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di ruang rawat inap MPKP dan Non-MPKP. Ada perbedaan antara mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap perawat di ruang rawat inap MPKP dan Non-MPKP. Ada perbedaan antara mutu pelayanan pada dimensi jaminan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap MPKP dan Non-MPKP. Ada

perbedaan antara mutu pelayanan pada dimensi empati perawat di ruang rawat inap MPKP dan Non-MPKP dan Ada perbedaan antara mutu pelayanan pada dimensi wujud asuhan keperawatan di ruang rawat inap MPKP dan Non-MPKP RSUD H.Andi Sulthan Dg. Radja Bulukumba.

Ester NT. (2009) juga telah melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan antara persepsi kehandalan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. ( $p\text{-value}<0,05$ ), Ada hubungan antara persepsi daya tanggap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. ( $p\text{-value}< 0,05$ ), Ada hubungan antara persepsi jaminan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. ( $p\text{-value}< 0,05$ ), Ada hubungan antara persepsi empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. ( $p\text{-value}< 0,05$ ), Ada hubungan antara persepsi pasien tentang wujud asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. ( $p\text{-value}<0,05$ ) dan Ada pengaruh secara bersama-sama faktor-faktor kehandalan perawat, daya tanggap perawat, jaminan perawat dan empati perawat terhadap kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga. (Exp B>2)

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan pada salah satu ruang inap di RSUD Undata Palu, didapatkan jumlah pasien yang berada di ruang rawat inap teratai dari bulan desember 2018 sampai januari 2019 berjumlah 244 pasien. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada ke 5 pasien yang dirawat diruangan teratai 3 diantaranya mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien mengatakan saat perawat melakukan tindakan pelayanan kepada pasien, perawat hanya tegur sapa dan berkomunikasi seadanya serta kurang memberikan senyuman terhadap pasien dan keluarganya. Sehingga dari hasil wawancara tersebut peneliti menjadi tertarik untuk mengetahui mengenai mutu pelayanan yang ada diruangan

teratai dengan mengangkat judul “Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Inap RSUD Undata Palu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah “Analisis Mutu Pelayanan MPKP Diruang Rawat Inap RSUD Undata Palu”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **A. Tujuan umum**

Menganalisis mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap RSUD Undata Palu.

### **B. Tujuan khusus**

1. Menganalisis kehandalan perawat diruang rawat inap RSUD Undata Palu
2. Menganalisis daya tanggap perawat diruang rawat inap RSUD Undata Palu
3. Menganalisis jaminan perawat diruang rawat inap RSUD Undata Palu
4. Menganalisis empati perawat diruang rawat inap RSUD Undata Palu
5. Menganalisis bukti fisik perawat diruang rawat inap RSUD Undata Palu

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **A. Bagi Institusi**

Memberikan informasi mengenai hasil penelitian yang dilaksanakan dan sebagai tambahan referensi pada perpustakaan prodi keperawatan palu dan sebagai bahan bacaan dalam proses belajar maupun kegiatan praktek lapangan bagi mahasiswa terhadap pembelajaran yang berhubungan dengan Mutu Pelayanan

### **B. Bagi RSUD Undata palu**

Sebagai acuan kepada petugas kesehatan atau rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayan keperawatan

### C. Manfaat bagi peneliti yang akan datang

Dapat menjadi salah satu bacaan dan perbandingan bagi peneliti lain dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta (ID): Pustaka Sinar Harapan
- Astrib F. 2013. Perbandingan Penerapan MPKP dengan Non-MPKP terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan diruang Rawat Inap RSUD H. Andi Sulthan Dg. Radja Bulukumba [skripsi]. Makassar (ID): STIKes Nani Hasanuddin Makassar
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta (ID): Erlangga
- Ester NT. 2009. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga [tesis]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro Semarang
- Fandy T. 2008. *Service Management mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta (ID). Andi
- Goetsh dan Davis. 2014. *Pengantar Manajemen Mutu*. Jakarta (ID): PT Prenhalindo
- Hidayat A. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Ed ke-3*. Jakarta (ID). Salemba Medika
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta (ID): Rineka Cipta
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta (ID): Buku Kedokteran EGC
- Rosmina. 2015. Analisis Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Inap Ruang Garuda di RSU Anutapura Palu [skripsi]. Palu (ID). STIKes Widya Nusantara Palu
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung (ID). Afabeta
- Satrianegara MF. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Salemba Medika

Wijono DJ. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya (ID): Airlangga University Press