

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
TK II PUTRI HIJAU KESDAM I/BB
MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

Oleh :

**HADI ZULKARNAIN
1404195112**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
TK II PUTRI HIJAU KESDAM I/BB
MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memeroleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh :

**HADI ZULKARNAIN
1404195112**



**PROGRAM STUDI S2 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

Judul Tesis : Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK
II Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan Tahun 2018
Nama Mahasiswa : Hadi Zulkarnain
NIM : 1404195112
Minat Studi : Manajemen Rumah Sakit

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Medan, 9 Oktober 2018

Pembimbing I



(Dr. dr. Umar Zeln, DTM&H, Sp.PD, KPTI)

Pembimbing II



(Dr. dr. Hj. Arifah Devi Fitriani, M.Kes)

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan**



(Dr. Ayi Darmana, M.Si)

Telah diuji pada tanggal : 9 Oktober 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. dr. Umar Zein, DTM&H, Sp.PD, KPTI
Anggota : 1. Dr. dr. Hj. Arifah Devi Fitriani, M.Kes
2. dr. Jamaluddin, MARS
3. Dr. Ns. Asyiah Simanjorang, M. Kes

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Kesehatan (M.K.M) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Medan, 09 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,



Hadi Zulkarnain
NIM 1404195112

ABSTRACT

THE EFFECT OF NURSING SERVICES QUALITY ON PATIENTS SATISFACTION AT GENERAL HOSPITAL OF TK II PUTRI HIJAU KESDAMI / BB MEDAN 2018

HADI ZULKARNAIN
1404195112

The quality of nursing services as an indicator of the quality of health services is one of the determinants of the image of health care institutions. The assessment of the satisfaction of patients carried out in employment care focuses on 5 indicators of care services during midwifery, namely: Safety, care for self, comfort, anxiety and knowledge of patients. Based on these data, the occurrence of red blood cells is still high under the minimum standard of care for hospital admissions by 5%. The purpose of the study is to analyzes the effect of covering care services for patients who are inpatient care at at General Hospital of Tk II Putri Hijau Kesdam I / Bb. Research design survey of this study is cross sectional. The sample of this study amounted 146 patients. Data analysis used the first regression logic.

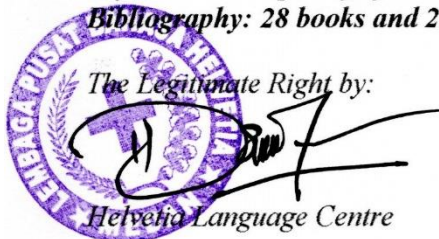
The results of the study showed a significant association between the safety variables of patients ($p = 0.002$) OR = 3.0, self-care ($p = 0.000$) OR = 17.2, comfort ($p = 0.021$) OR = 2.1, anxiety ($p = 0.020$) OR = 2.2 and knowledge ($p = 0.000$) OR = 12.6 with the satisfaction of nursing patients. In the multivariate analysis 3 the influential variables on the patient's satisfaction were self-care ($p = 0.000$), knowledge ($p = 0.000$) and comfort ($p = 0.023$), but care for the most dominant variable affected the patient's care ($\text{Exp (B)} = 13.681$).

The conclusion of this study is the relationship between safety, self-care, comfort, anxiety and knowledge of patients with hospitalization satisfaction were found. The variable of Self-care is the most dominant quality of nursing care affecting the satisfaction of inpatients

It is recommended for the nursing committee to make an SOP for self-care uniformity for all patients and to educate all patients in the inpatient installation.

Keywords: The quality of nursing services, patient satisfaction

Bibliography: 28 books and 21 Internet Sites (2008-2017)



ABSTRAK

PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2018

HADI ZULKARNAIN
1404195112

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Indikator penilaian kepuasan pasien yang dilaksanakan tenaga keperawatan berfokus pada 5 indikator mutu pelayanan keperawatan selama rawat inap yaitu: Keselamatan pasien, perawatan diri, kenyamanan, kecemasan dan pengetahuan. Pada Agustus 2016 data dari Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan menunjukkan angka kejadian dekubitus (1,2%) dan angka kejadian flebitis (5,4%). Berdasarkan data tersebut angka kejadian flebitis masih tinggi karena masih dibawah standar Pelayanan minimal rawat inap rumah sakit sebesar 5%. Tujuan penelitian menganalisis pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau. Desain penelitian survei analitik *cross sectional*. Sampel penelitian 146 pasien. Analisis data dengan menggunakan uji regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan signifikan antara variabel keselamatan pasien ($p=0,002$) OR= 3,0, perawatan diri ($p=0,000$) OR = 17,2, kenyamanan ($p=0,021$) OR= 2,1, kecemasan ($p=0,020$) OR=2,2 dan pengetahuan ($p=0,000$) OR= 12,6 dengan kepuasan pasien rawat inap. Pada analisis multivariat 3 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yakni perawatan diri ($p=0,000$), pengetahuan ($p=0,000$) dan kenyamanan pasien ($p=0,023$), namun perawatan diri adalah variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap (Exp (B) = 13,681).

Kesimpulan ada hubungan keselamatan, perawatan diri, kenyamanan, kecemasan dan pengetahuan pasien dengan kepuasan rawat inap. Variabel perawatan diri merupakan mutu pelayanan keperawatan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap

Disarankan untuk komite keperawatan agar membuat SOP penyeragaman perawatan diri terhadap semua pasien dan melakukan edukasi terhadap seluruh pasien di instalasi rawat inap.

Kata Kunci : Mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien rawat inap
Daftar Pustaka : 28 buku dan 21 internet (2008-2017)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2018”**

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M) pada program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, material dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, MSc.,M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M., M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., Selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Anto, SKM., M.Kes., M.M. selaku Ketua Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.

6. Dr. dr. Umar Zein, DTM&H., Sp.PD., KPTI., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. Dr. dr. Arifah Dewi Fitriani, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
8. dr Jamaluddin, MARS., selaku penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan tesis ini.
9. Dr. Ns. Asyiah Simanjorang, M.Kes., selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan tesis ini.
10. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi .
11. Kolonel Ckm dr. Sutan Bangun, Sp, B. selaku Kepala Kesehatan Kodam I/BB yang telah memberi ijin untuk mengikuti pendidikan.
12. Kolonel Ckm dr. Farhan Abdullah, Sp, THT., selaku Kepala Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan yang telah memberikan ijin tempat penelitian.
13. Teristimewa kepada Ibunda, istri, anak dan keluarga tercinta yang selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun material, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah.

Medan, 9 Oktober 2018
Penulis,

Hadi Zulkarnain

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Hadi Zulkarnain lahir Medan tanggal 07 September 1979 pendidikan terakhir Profesi Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah Fakultas Kedokteran USU lulus tahun 2016 anak ke 5 dari 7 bersaudara dari Bapak Alm.H.Hafas dan Ibu Hj. Miliyani, beristrikan dr.Rieke Imelda, M.K.M., dan memiliki 2 anak yakni Aurora Lebania Zulkarnain lahir 02 Oktober 2009 dan M.Cakra Rizquna Zulkarnain lahir 17 Maret 2017. Alamat tinggal Jl.Gaperta VIII No.H 58, Komplek KODAM I/BB,Helvetia, Medan, SUMUT. Status pekerjaan Pamen TNI-AD berdinasi di Kesdam I/BB.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	10
2.2. Telaah Teori	18
2.2.1. Pasien Rawat Inap	18
2.2.2. Kepuasan Pasien.....	20
2.2.3. Mutu Kepelayanan Keperawatan	36
2.2.4. Rumah Sakit	63
2.3. Landasan Teori.....	70
2.4. Kerangka Teori.....	71
2.5. Hipotesis Penelitian.....	71
BAB III METODE PENELITIAN.....	73
3.1. Desain Penelitian.....	73
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	73
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	73
3.2.2. Waktu Penelitian	74
3.3. Populasi dan Sampel	74
3.3.1. Populasi	74
3.3.2. Sampel.....	74
3.4. Metode Pengumpulan Data	76
3.4.1. Jenis Data	76
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	76
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	78

3.5.	Variabel dan Definisi Operasional	81
3.5.1.	Variabel Penelitian	71
3.5.2.	Definisi Operasional.....	81
3.6.	Aspek Pengukuran	83
3.7.	Metode Pengolahan Data	84
3.8.	Analisa Data	85
3.8.1.	Analisa Univariat.....	85
3.8.2.	Analisa Bivariat.....	85
3.8.3.	Analisa Multivariat.....	86
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	88
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	88
4.1.1.	Latar Belakang dan Sejarah Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	88
4.1.2.	Visi, Misi, Motto dan Tujuan	89
4.1.3.	Tugas Pokok dan Fungsi	90
4.2.	Hasil Penelitian	94
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	94
4.2.2.	Analisa Data Univariat.....	96
4.2.3.	Analisa Data Bivariat	104
4.2.4.	Analisa Multivariat.....	109
BAB V	PEMBAHASAN.....	113
5.1.	Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	113
5.2.	Hubungan Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	115
5.3.	Hubungan Perawatan Diri dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	120
5.4.	Hubungan Kenyamanan Diri dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	123
5.5.	Hubungan Kecemasan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	127
5.6.	Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap	130
5.7.	Implikasi Penelitian.....	132
5.8.	Keterbatasan Penelitian.....	133
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
6.1.	Kesimpulan	134
6.2.	Saran	135
	DAFTAR PUSTAKA	137
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1.	Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Instalasi Rawat Inap.....	59
Tabel 2.2.	Angka Kejadian Flebitis.....	60
Tabel 2.3.	Angka Kejadian Dekubitus	60
Tabel 2.4.	Angka Kejadian Pasien Jatuh.....	61
Tabel 2.5.	Angka Kesalahan Pemberian Obat.....	61
Tabel 2.6.	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawat	62
Tabel 2.7.	Angka Kesalahan Pengambilan Darah.....	62
Tabel 3.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	79
Tabel 3.2.	Aspek Pengukuran Variabel Dependen dan Independen	83
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Umur Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.	94
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.	95
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pekerjaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.	95
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pendidikan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.	96
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keselamatan Pasien	96
Tabel 4.6.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Keselamatan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.....	98
Tabel 4.7.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Perawatan Diri	98
Tabel 4.8.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Perawatan Diri Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.	99
Tabel 4.9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kenyamanan..	99
Tabel 4.10.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Kenyamanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.....	100
Tabel 4.11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kecemasan Responden	100
Tabel 4.12.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.....	101
Tabel 4.13.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pengetahuan...	101
Tabel 4.14.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Pengetahuan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.....	102
Tabel 4.15.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan	102

Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.....	104
Tabel 4.17. Hubungan Keselamatan Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	104
Tabel 4.18. Hubungan Perawatan Diri dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	105
Tabel 4.19. Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	106
Tabel 4.20. Hubungan Kecemasan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	107
Tabel 4.21. Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan	108
Tabel 4.22. Uji Regresi Kelayakan Analisis Multivariat	109
Tabel 4.23. <i>Pseudo R Square Model Summary</i>	109
Tabel 4.24. <i>Classification Result</i>	110
Tabel 4.25. Hasil Uji <i>Regresi Logistic</i>	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Lembar Persetujuan Responden	140
Lampiran 2.	Kuesioner.....	141
Lampiran 3.	Master Uji Validitas	147
Lampiran 4.	Master Data	149
Lampiran 5.	Output Pengolahan Data SPSS.....	159