

**ANALISIS KUALITAS KERJA PERAWAT SHIFT PAGI,
SIANG DAN MALAM DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH SIMEULUE
TAHUN 2018**

TESIS

**Oleh :
EKA YUNITA
1602011113**



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

**ANALISIS KUALITAS KERJA PERAWAT SHIFT PAGI,
SIANG DAN MALAM DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH SIMEULUE
TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat minat studi
Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

**Oleh:
EKA YUNITA
1602011113**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Analisis Kualitas Kerja Perawat Shift Pagi,
Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah
Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018
Nama Mahasiswa : Eka Yunita
Nomor Induk Mahasiswa : 1602011113
Minat Studi : Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan

Menyetujui
Komisi Pembimbing:

Medan, Agustus 2018

Pembimbing-I

Pembimbing-II

(Dr. Dra. Megawati, S.Kep., Ns.)

(Rina Hanum, SST, M.Kes)

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,

(Dr. Ayi Darmana, M.Si)

Telah diuji pada tanggal :

Panitia Penguji Tesis

Ketua : Dr. Dra. Megawati, S.Kep., Ns.

Anggota : 1. Rina Hanum, SST, M.Kes
2. Dr. Asriwati, S.Kep, Ns, S.Pd, M.Kes
3. Anto, S.K.M, M.Kes, M.M

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tesis) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis 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 penulisan karya tulis 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 di perguruan tinggi ini.

Medan, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan,

EKA YUNITA

1602011113

ABSTRACT

ANALYSIS OF DIFFERENCES IN QUALITY OF MORNING, AFTERNOON AND NIGHT SHIFT NURSES IN SIMEULUE REGIONAL HOSPITALS IN 2018

**EKA YUNITA
1602011113**

The quality of the work of nurses is part of the quality of work of health workers in the hospital, the quality of the work of nurses can be measured through the quality of nursing services provided to patients. It is suspected that there are differences in the quality of work of nurses who work on shift, morning, afternoon and night. The purpose of this study was to analyze differences in the quality of work for nurses in the morning, afternoon and evening shifts in the inpatient room.

This study is causally comparative with a quasy experiment design. The study was conducted in the Inpatient Room of Simeulue Regional General Hospital. The population in this study 122 people and the sample obtained 97 people divided into morning shift 41 people, afternoon shift 29 people and night shift 27 people. Data analysis was carried out by univariate, bivariate using Kruskal-Wallis test, and continued post hoc test with Mann-Whitney test.

The results showed that the quality of nurses' work based on reliability($p=0,000$), responsiveness($p=0,000$), assurance($p=0,000$), physical evidence($p=0,000$), and empathy($p=0,000$) contained differences between morning, afternoon and night shifts, $p < 0.05$. The overall test results showed that there were differences in the quality of work of nurses in the morning, afternoon and night shifts, $p = 0,000 < 0,05$. The work quality of morning shift nurses is no different from the afternoon shift, but the quality of the morning shift work is different from the night shift, the afternoon shift is different from the night shift.

This conclusion there are differences in the quality of work of nurses (morning, afternoon, and night shifts), Simeulue Regional General Hospital is recommended to reduce long night work shifts and be adjusted to morning shifts, and afternoon shifts for 8 hours each.

Keywords: Work Quality, Nurse, Shift Morning, Afternoon, Night

ABSTRAK

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS KERJA PERAWAT SHIFT PAGI, SIANG DAN MALAM DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMEULUE TAHUN 2018

EKA YUNITA
1602011113

Kualitas kerja perawat bagian dari kualitas kerja tenaga kesehatan di rumah sakit diukur melalui kualitas pelayanan keperawatan yang diberikannya kepada pasien. Diduga ada perbedaan kualitas kerja perawat yang bekerja pada shift, pagi, siang, dan malam. Tujuan penelitian menganalisis perbedaan kualitas kerja perawat shift pagi, siang, dan malam di Ruang Rawat inap.

Penelitian ini kausal komparatif dengan desain eksperimen semu (*quasy experiment*). Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue. Populasi 122 orang dan sampel 97 orang terbagi menjadi shift pagi 41 orang, shift siang 29 orang dan shift malam 27 orang. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan menggunakan uji Kruskal-Wallis, dan dilanjutkan uji *post hoc* dengan uji Mann-Whitney.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja perawat berdasarkan keandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$), bukti fisik ($p=0,000$), dan empati ($p=0,000$). Hasil uji keseluruhan bahwa terdapat perbedaan kualitas kerja perawat shift pagi, siang, dan malam, $p=0,000 < 0,05$. Kualitas kerja perawat shift pagi tidak berbeda dengan shift siang, tetapi kualitas kerja shift pagi berbeda dengan shift malam, shift siang berbeda dengan shift malam.

Kesimpulan terdapat perbedaan kualitas kerja perawat (Shift pagi, siang dan malam), disarankan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue mengurangi shift kerja malam disesuaikan dengan shift pagi, dan shift siang masing-masing selama 8 jam.

Kata Kunci: Kualitas Kerja, Perawat, Shift Pagi, Siang, Malam
Daftar Pustaka : 41 Buku 6 Jurnal (1992 - 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 “Analisis Perbedaan Kualitas Kerja Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue 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, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., 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 Medan.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
5. Anto, S.K.M, M.Kes, M.M, selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan sekaligus sebagai Dosen Penguji II yang memberikan masukan dan saran-saran perbaikan.

6. Dr. Dra. Megawati, S.Kep, Ners, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
7. Rina Hanum, SST., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan selama penyusunan tesis ini.
8. Dr. Asriwati, S.Kep, Ns, S.Pd, M.Kes, selaku Dosen Penguji I yang memberikan masukan dan saran-saran perbaikan.
9. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Teristimewa kepada Ayahanda, Ibunda, suami dan anak-anak tersayang yang selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat Peminatan Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan yang selalu memberikan dukungan terutama dalam penyusunan 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 diberikan.

Medan, September 2018

Penulis,

Eka Yunita

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Eka Yunita, lahir di Banda Aceh pada tanggal 04 Juni 1979. Anak pertama dari empat bersaudara penulis lahir dari pasangan Ayahanda Alm. Ris Yunan dan Ibunda Syafriani. Penulis telah menikah dengan Riswan Farisi telah dikaruniai 3 orang anak yaitu Feyza Aqila Ananda, Randy Costa Ananda, dan Duta Fitra Ananda. Penulis tinggal di Desa Suak Buluh kecamatan Simeulue Timur Kabupaten Simeulue

Riwayat pendidikan penulis dimulai bersekolah di SD Negeri 01 Kuta Padang Kecamatan Simeulue Tengah, lulus tahun 1997, lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 01 Kuta Padang lulus tahun 1994, dan melanjutkan Pendidikan ke SPK Depkes RI Meulaboh lulus tahun 1999, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan D-III Kebidanan di Akademi Kebidanan Yayasan Mona Banda Aceh lulus tahun 2003, kemudian melanjutkan Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Indonesia Medan pada tahun 2014. Sampai dengan penulisan Tesis ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan 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	11
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.2. Telaah Teori.....	14
2.2.1. Kualitas Kerja	14
2.2.2. Kualitas Pelayanan Keperawatan	16
2.2.3. Asuhan Keperawatan	25
2.2.4. Shift Kerja	30
2.2.5. Rumah Sakit	36
2.3. Landasan Teori	40
2.4. Kerangka Konsep	42
2.5. Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Desain Penelitian	44
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2.1 Lokasi Penelitian	44
3.2.2 Waktu Penelitian	44
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3.1 Populasi Penelitian	45
3.3.2 Sampel Penelitian	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1. Jenis Data	46
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.5. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	49

3.5.1. Definisi Operasional	49
3.5.2. Aspek Pengukuran Variabel	50
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	58
3.7. Analisis Data	58
3.7.1. Analisis Univariat	59
3.7.2. Analisis Bivariat.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
4.2. Karakteristik Responden	64
4.3. Analisis Univariat.....	67
4.4. Analisis Bivariat	88
BAB V PEMBAHASAN	96
5.1. Perbedaan Keandalan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue..	96
5.2. Perbedaan Daya Tanggap Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue.....	97
5.3. Perbedaan Jaminan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue.....	99
5.4. Perbedaan Bukti Fisik Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue .	100
5.5. Perbedaan Empati Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue.....	102
5.6. Perbedaan Kualitas Kerja Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue.....	103
5.7. Keterbatasan Penelitian	106
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	107
6.1. Kesimpulan	107
6.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Distribusi Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Simeulue.....	45
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	49
Tabel 3.4. Aspek Pengukuran Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.1. Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2017.....	61
Tabel 4.2. Indikator Kinerja Ruang Rawat Inap RSUD Simeulue Tahun 2017.....	63
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018..	64
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	64
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	65
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	66
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ruangan Jaga di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	66
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Pagi Berdasarkan Pernyataan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	67
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Siang Berdasarkan Pernyataan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018..	67
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Malam Berdasarkan Pernyataan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018..	70

Tabel 4.11. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	71
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Pagi Berdasarkan Pernyataan Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	72
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Siang Berdasarkan Pernyataan Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	73
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Malam Berdasarkan Pernyataan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	74
Tabel 4.15. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	75
Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Pagi Berdasarkan Pernyataan Jaminan (<i>Assurance</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	76
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Siang Berdasarkan Pernyataan Jaminan (<i>Assurance</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	77
Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Malam Berdasarkan Pernyataan Jaminan (<i>Assurance</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	78
Tabel 4.19. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	79
Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Pagi Berdasarkan Pernyataan Bukti Langsung atau Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	80

Tabek4.21. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Siang Berdasarkan Pernyataan Bukti Langsung atau Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018	81
Tabel4.22. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Malam Berdasarkan Bukti Langsung atau Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	82
Tabel 4.23. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Pernyataan Bukti Langsung atau Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	83
Tabel 4.24. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Pagi Berdasarkan Pernyataan Empati (<i>Empathy</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	84
Tabel4.25. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Siang Berdasarkan Pernyataan Empati (<i>Empathy</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	85
Tabel4.26. Distribusi Frekuensi Jawaban Kelompok Shift Malam Berdasarkan Pernyataan Empati (<i>Empathy</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	86
Tabel 4.27. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	87
Tabel 4.28. Perbedaan Kelompok Shift Pagi, Siang dan Malam Berdasarkan Kualitas Kerja di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	87
Tabel 4.29. Perbedaan Keandalan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	88
Tabel 4.30. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Keandalan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	89
Tabel 4.31. Perbedaan Daya Tanggap Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	89

Tabel 4.32. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Daya Tanggap Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	90
Tabel 4.33. Perbedaan Jaminan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	90
Tabel 4.34. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Jaminan Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	91
Tabel 4.35. Perbedaan Bukti Fisik Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	92
Tabel 4.36. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Bukti Fisik Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	92
Tabel 4.37. Perbedaan Empati Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	93
Tabel 4.38. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Empati Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	93
Tabel 4.39. Perbedaan Kualitas Kerja Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	94
Tabel 4.40. Hasil Analisis <i>Post Hoc</i> dengan Uji <i>Mann Whitney</i> Kualitas kerja Perawat Shift Pagi, Siang, dan Malam di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Tahun 2018.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kesenjangan Antara Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, Berry	41
Gambar 2.3. Kerangka Konsep	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	113
Lampiran 2 Master Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	118
Lampiran 3 Lampiran Output Validitas dan Reliabilitas	119
Lampiran 4 Master Data	124
Lampiran 5 Lampiran Output SPSS.....	127
Lampiran 6 Lembar Bimbingan.....	155