

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



DISUSUN OLEH:

ADITYA SEPTIADINATA

17111024110165

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2020

**Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan
Terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di
RSIA Qurrata A'yun Samarinda**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh:

Aditya Septiadinata

17111024110165

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aditya Septiadinata

NIM : 17111024110165

Program Studi : S-1 Ilmu Keperawatan

Judul Penelitian : Hubungan antara Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari didapatkan bukti bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No 17, tahun 2010).

Samarinda, 16 April 2020



Aditya Septiadinata
NIM : 17111024110165

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Aditya Septiadinata

17111024110165

Disetujui untuk diujikan pada tanggal, 23 Juni 2020

Pembimbing



**Ns. Enok Sureskiarti, M.Kep
NIDN. 1119018202**

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Ns. Milkhaturun, M.Kep
NIDN. 1121018501**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKUKAN ASUHAN
KEPERAWATAN TERHADAP BUKTI FISIK MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RSIA QURRATA A'YUN SAMARINDA**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

Aditya Septiadinata

17111024110165

Diseminarkan dan Diujikan pada tanggal, 23 Juni 2020

Penguji I


Ns. Milkhaturun, M. Kep
NIDN : 1121018501

Penguji II


Ns. Enok Sureskiarti, M. Kep
NIDN : 1119018202

Mengetahui :

Ketua Prodi S1 Keperawatan




Ns. Dwi Rahmah Fitriani, M. Kep
NIDN. 1119097601

Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Aditya Septiadinata¹, Enok Sureskiarti², Milkhatun³

INTISARI

Latar belakang, Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator manajemen pelayanan keperawatan, dan tidak terlepas dari kinerja atau tindakan yang diberikan oleh perawat. Salah satu mutu layanan *Service Quality (SERVQUAL)* yaitu bukti fisik (*tangible*) adalah sesuatu yang dapat diamati oleh penglihatan pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi. Diketahui RSIA Qurrata A'yun Samarinda belum pernah melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien yang dirawat. Berdasarkan studi pendahuluan mengenai kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan sebanyak 5 pasien (50%) merasa puas dan 5 pasien lainnya (50%) merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

Tujuan penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif korelasi dengan rancangan survei *cross sectional*. Sampel pada penelitian yaitu pasien rawat inap di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sejumlah 62 responden yang sesuai kriteria inklusi dan eksklusi, sampel diambil menggunakan teknik *total sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan analisa univariat dan bivariat melalui uji Somers'd.

Hasil Penelitian menunjukkan sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 48 orang (77,4%), usia 17-25 tahun sebanyak 21 orang (33,9%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 33 orang (53,2%), pekerjaan yang dimiliki sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 orang (62,9%), dan frekuensi dirawat di RSIA Qurrata A'yun Samarinda sebanyak satu kali sebanyak 39 orang (62,9%). Hasil analisis uji Somers'd yaitu *p-value* $0,001 < \alpha 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dan nilai korelasi yaitu 0,349 yang berarti terjadi korelasi yang rendah.

Kesimpulan Penelitian yaitu ada hubungan yang bermakna antara kinerja perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap bukti fisik mutu pelayanan keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Bukti Fisik, Mutu Pelayanan Keperawatan

¹ Mahasiswa Program Sarjana Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

² Dosen Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

³ Dosen Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

The Correlation between Nurses' Performance in Conducting Nursing Care towards Tangible of the Quality of Nursing Services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda

Aditya Septiadinata¹, Enok Sureskiarti², Milkhatun³

ABSTRACT

Background, Patient satisfaction is one indicator of nursing service management, and cannot be separated from the performance or action given by nurses. One of the quality of service named Service Quality (SERVQUAL) is tangible which something that can be observed by the patient's vision including physical facilities, equipment, employee appearance, and communication facilities. It is known RSIA Qurrata A'yun Samarinda has never conducted an evaluation of the satisfaction of patients treated. Based on preliminary studies on the performance of nurses in conducting nursing care towards quality of nursing services showed as many as 5 patients (50%) were satisfied and 5 other patients (50%) were unsatisfied with the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

The objective of research was to determine the correlation between nurses' performance in conducting nursing care towards tangible of the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

The research methods was descriptive correlation research with cross sectional survey design. The sample in this study was inpatients at RSIA Qurrata A'yun Samarinda with 62 respondents whom met the inclusion and exclusion criteria, the sample was taken using total sampling technique. Data collection instruments using a questionnaire which was then analyzed using univariate and bivariate analysis through the Somers'd test.

The results showed that most of the respondents' gender were 48 women (77.4%), aged 17-25 years as many as 21 people (33.9%), last educated as high school was 33 people (53.2%), jobs as housewives as many as 39 people (62.9%), and the frequency of being treated at RSIA Qurrata A'yun Samarinda as many as 39 people (62.9%). The Somers' test analysis resulted $p\text{-value } 0.001 < \alpha 0.05$, which means that H_0 is rejected and H_a is accepted with the correlation value was 0.349, which means a low correlation occurs.

The conclusion of the research was there is a significant correlation between the performance of nurses in conducting nursing care towards tangible of the quality of nursing services at RSIA Qurrata A'yun Samarinda.

Keywords: Nurse Performance, Tangible, Quality of Nursing Services

¹ Nursing Undergraduate Students of University Muhammadiyah Kalimantan Timur

² Nurse Lecturer of University Muhammadiyah Kalimantan Timur

³ Nurse Lecturer of University Muhammadiyah Kalimantan Timur

MOTTO

“TIDAK ADA KATA TERLAMBAT UNTUK BELAJAR”

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Seraya mengucapkan *Alhamdulillah*, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi penelitian yang berjudul "Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Qurrata A'yun Samarinda" tepat pada waktunya.

Laporan skripsi penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata I Ilmu Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur tahun 2020.

Selama proses pembuatan laporan skripsi penelitian ini, penulis banyak memperoleh bantuan, pembelajaran, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun material yang tak ternilai harganya. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.S. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

2. Bapak Ghozali MH, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Direktur serta seluruh perawat RSIA Qurrata A'yun Samarinda, yang telah membantu penelitian ini berjalan dari awal hingga selesai.
4. Ibu Ns. Dwi Rahmah Fitriani, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Ibu Ns. Enok Sureskiarti, S.Kep., M.Kep., selaku dosen pembimbing dan penguji II yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa proses pengajuan judul hingga terselesaikannya laporan skripsi penelitian ini.
6. Ibu Ns. Milkhatun., M.Kep., selaku koordinator mata ajar skripsi dan penguji I Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
7. Ibu dan Bapak serta Kakak yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan laporan skripsi penelitian hingga selesai.
8. Senior saya sekaligus Kakak tingkat saya Ns. Eka Sawitri, S.Kep., yang telah memberikan waktu luang untuk memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan laporan skripsi penelitian ini. Semoga selalu dilancarkan segala urusannya.
9. Terima kasih kepada seluruh tim penelitian yaitu Machzelina, Novianti, Mentari Apriani, dan Husniah yang selalu bekerja sama dan saling

mendukung dalam menyelesaikan laporan skripsi penelitian ini. Semoga perjuangan kita dalam penelitian selalu dipermudah dan dilancarkan oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* hingga sidang hasil nanti.

10. Kepada *Soljum Squad*, sahabat-sahabat saya yang terus menemani dan mendukung saya selama proses menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

11. Dan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan bantuan, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis yang saya tidak dapat sebutkan satu persatu.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan laporan skripsi penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa laporan skripsi penelitian ini masih ada kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Samarinda, 6 Februari 2020

Aditya Septiadinata

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	I
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Penelitian	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Intisari	v
Abstract.....	vi
Motto.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Keaslian Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Telaah Pustaka.....	20
B. Penelitian Terkait	58
C. Kerangka Teori Penelitian	62
D. Kerangka Konsep Penelitian	63
E. Hipotesis Penelitian	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	66
A. Rancangan Penelitian.....	66
B. Populasi dan Sampel.....	66
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	70

D. Definisi Operasional	70
E. Instrumen Penelitian	72
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	75
G. Teknik Pengumpulan Data	82
H. Teknik Analisis Data	81
I. Etika Penelitian	88
J. Jalannya Penelitian	90
K. Jadwal Penelitian	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
A. Hasil Penelitian	93
B. Pembahasan.....	101
C. Keterbatasan Penelitian.....	119
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran-saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Pasien Rawat Inap RSIA Qurrata A'yun	69
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	73
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan	76
Tabel 3.4 Kisi-kisi Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan	77
Tabel 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	82
Tabel 3.6 Uji Normalitas	87
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	90
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian	93
Tabel 4.1 Gambaran Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Responden	97
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda ...	99
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Qurrata A'yun Samarinda	100
Tabel 4.4 Tabel Kontingensi	101
Tabel 4.5 Hubungan Kinerja Perawat dalam Melakukan Asuhan Keperawatan terhadap Bukti Fisik Mutu Pelayanan Keperawatan RSIA Qurrata A'yun Samarinda	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Layanan.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian.....	64
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Peneliti

Lampiran 2 : Lembar *Informed Consent*

Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 4 : Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 : Median dan Kuartil Variabel Independen dan Dependen

Lampiran 6 : Analisa Univariat Variabel Independen dan Dependen

Lampiran 7 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 8 : Uji Somers'd

Lampiran 9 : Output Uji Validitas Variabel Independen

Lampiran 10 : Output Uji Validitas Variabel Dependen

Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Variabel Dependen

Lampiran 12 : Uji Reliabilitas Variabel Independen

Lampiran 13 : Uji Normalitas

Lampiran 14 : Tabulasi Data Variabel Independen

Lampiran 15 : Tabulasi Data Variabel Dependen

Lampiran 16 : Surat Studi Pendahuluan

Lampiran 17 : Surat Uji Validitas

Lampiran 18 : Surat Balasan Studi Pendahuluan

Lampiran 19 : Surat Balasan Uji Validitas

Lampiran 20 : Hasil Uji Plagiasi

Lampiran 21 : Lembar Konsultasi