

**PENGARUH KINERJA MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PROSES
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh
Dian Indah Vitarini
20111030137

Kepada:

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2012**

TESIS

**PENGARUH KINERJA MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PROSES
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

Diajukan Oleh:
Dian Indah Vitarini
20111030137

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., MKep.

Tanggal

Pembimbing II

Fitri Arofiati S.Kep., NS, MAN.

Tanggal

TESIS

**PENGARUH KINERJA MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PROSES
PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

Diajukan Oleh:
Dian Indah Vitarini
20111030137

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal Oktober 2012

Yang terdiri dari:

Ketua Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Dra. Dwi Pudjaningsih, M.Kes., Apt.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. Dr. H. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Oktober 2012

Yang membuat pernyataan

Dian Indah Vitarini
20081021010

Motto

“Allah telah mengangkat beberapa derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang dikarunia ilmu pengetahuan dari golongan kamu.

(Qs. Al-Mujadalah: 11)

Persembahkan

Tesis ini Kupersembahkan Untuk:

Ω Orang tuaku tercinta:

- Ibu dan Bapak tercinta, atas doa yang selalu menyertai setiap langkah hidupku serta memberikan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.

Ω Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Serta Sholawat salam dipanjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW atas rahmatnya dan karunianya serta bimbingan yang telah diberikan, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kinerja Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Proses Pemberian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Nanggulan”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang tidak ternilai kepada:

1. Ir. H. M. Dasron Hamid, M. Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Erwin Santosa, Sp. A, M. Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep., selaku Dosen Pembimbing tesis I yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
4. Fitri Arofiati S.Kep., NS., MAN., selaku pembimbing tesis II, yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk sempurnanya tesis ini.

5. Direktur RSUD Muhammadiyah Nanggulan, yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Seluruh perawat dan staf karyawan RSUD Muhammadiyah Nanggulan, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh staf TU Program Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi Akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.

Akhirnya kata penelitian berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, Oktober 2012

Penulis

Dian Indah Vitarini

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari.....	xv
Abstract.....	xvi

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka.....	14
1. Mutu Pelayanan.....	14
2. Kinerja Mutu Pelayanan Kesehatan	18
3. Proses Pelayanan Keperawatan.....	33
B. Kerangka Teori.....	48
C. Kerangka Konsep.....	49
D. Hipotesis	49

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
C. Variabel Penelitian.....	52
D. Definisi Operasional	52
E. Instrumen Penelitian	54
F. Uji Instrumen	57
G. Pengolahan dan Analisis Data	60
H. Etika Penelitian	64

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil RSUD Muhammadiyah Nanggulan	66
B. Hasil Penelitian	74
C. Pembahasan.....	92

BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	111
B. Keterbatasan Penelitian.....	112
C. Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan Tahun 2009, 2010 dan 2011.....	6
Tabel 2. Kisi-kisi Kepuasan Kerja	55
Tabel 3. Kisi-kisi Fasilitas Rumah Sakit.....	55
Tabel 4. Kisi-kisi Kepemimpinan dan Manajemen.....	56
Tabel 5. Kisi-kisi Tenaga kerja keperawatan.....	56
Tabel 6. Kisi-kisi Beban Kerja.....	57
Tabel 7. Kisi-kisi Tindakan Keperawatan.....	57
Tabel 8. Tenaga Kerja di RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan	70
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	74
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Rumah Sakit.....	75
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan dan Manajemen.....	76
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Tenaga Kerja	77
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	78
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Proses Asuhan Keperawatan	79
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada Perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan	81
Tabel 17. Hasil Analisis Deskriptif Data Kepuasan Kerja.....	82
Tabel 18. Hasil Analisis Deskriptif Data Fasilitas Rumah Sakit	83
Tabel 19. Hasil Analisis Deskriptif Data Kepemimpinan dan Manajemen.....	84
Tabel 20. Hasil Analisis Deskriptif Data Tenaga Kerja.....	84

Tabel 21. Hasil Analisis Deskriptif Data Beban Kerja	85
Tabel 22. Hasil Analisis Deskriptif Data Asuhan Keperawatan	86
Tabel 23. Hasil Observasi Proses Asuhan Keperawatan	86
Tabel 24. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 25. Hasil Uji t.....	88
Tabel 26. Hasil Analisis Regresi Berganda (Uji F)	91
Tabel 27. Koefisien Determinasi (R^2).....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori.....	48
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 4. Hasil Analisis Data Penelitian

Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian

INTISARI

PENGARUH KINERJA MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PROSES PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN

Dian Indah Vitarini¹, Elsy Maria Rosa², Fitri Arofiati³

Latar belakang: Tenaga keperawatan merupakan SDM yang jumlahnya paling dominan di rumah sakit. Dilihat dari hasil pengamatan terhadap proses pemberian pelayanan keperawatan, diketahui terdapat perawat belum melaksanakan tugas secara maksimal. Hal tersebut diantaranya dapat terlihat dari perilaku beberapa perawat yang tidak membuat perencanaan tindakan, tidak membuat dokumentasi keperawatan, serta tidak melakukan evaluasi terhadap tindakan yang telah diberikan.

Tujuan: Mengetahui pengaruh faktor-faktor kinerja mutu pelayanan kesehatan terhadap proses pemberian pelayanan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Nanggulan.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif inferensial. Populasi penelitian adalah seluruh perawat di RS PKU Muhammadiyah Nanggulan sebanyak 14 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling* dengan kuesioner untuk pengambilan data. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan *multiple regression*.

Hasil: Tidak ada pengaruh faktor-faktor kinerja mutu pelayanan kesehatan meliputi kepuasan kerja, fasilitas, manajemen dan kepemimpinan, tenaga kerja dan beban kerja secara parsial atau simultan terhadap proses pemberian pelayanan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Nanggulan.

Kesimpulan: Tidak ada pengaruh faktor-faktor kinerja mutu pelayanan kesehatan terhadap proses pemberian pelayanan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Nanggulan. Saran yang diberikan rumah sakit perlu meningkatkan motivasi kerja perawat, peningkatan kepuasan kerja, kepemimpinan dan manajemen yang efektif.

Kata kunci: Kinerja mutu pelayanan, proses asuhan keperawatan, perawat

¹ Mahasiswa Program Studi MMR UMY

² Dosen Program Studi MMR UMY

³ Dosen Program Studi MMR UMY

ABSTRACT

THE INFLUENCE HEALTH SERVICE QUALITY PERFORMANCE TO THE NURSING CARE PROCESS AT THE PKU MUHAMMADIYAH NANGGULAN HOSPITAL

Dian Indah Vitarini⁴, Elsy Maria Rosa⁵, Fitri Arofiati⁶

Background: Nurse is the dominant human resources in the hospital. Based on the observation of nursing care process, there are nurses who did not work optimally. There are shown from the nurse attitude that not make planning, documentation, and evaluation of nursing care.

Purpose: To know the influence health service quality performances factors to the nursing care process in PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital

Method: This research was descriptive inferential. The populations of the research are all of nurses in PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital as many as 14 peoples. The sampling technique in this research was total sampling, using questionnaires to gather data. The data analysis used simple regression and multiple regression analysis.

Result: There were no influence health service quality performances factors include work satisfaction, hospital facilities, leadership and management, employee and workload in partial way and stimulant way to the nursing care process in PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital.

Conclusion: There were no influence health service quality performances factors to the nursing care process in PKU Muhammadiyah Nanggulan hospital. The suggestion hospital needs to increase the work motivation, work satisfaction, leadership and effectively management.

Keyword: Health service quality performances, nursing care process, nurse

⁴ Student at MMR Program UMY

⁵ Lecturer at MMR Program UMY

⁶ Lecturer at MMR Program UMY