

**PENGARUH STRESSOR PEKERJAAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN PERAWAT DI BANGSAL RAWAT INAP  
RSUD SUKOHARJO**

**TESIS**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada  
Program Studi Manajemen Rumahsakit**



**Oleh :  
MUHAMMAD ALWI ANDI  
20111030013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAHSAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

TESIS

**PENGARUH STRESSOR PEKERJAAN  
TERHADAP MUTU PELAYANAN PERAWAT  
DI BANGSAL RAWAT INAP RSUD SUKOHARJO**

Diajukan Oleh  
**Muhammad Alwi Andi**  
20111030013

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.

Tanggal

22 Maret 2013



TESIS

**PENGARUH STRESSOR PEKERJAAN  
TERHADAP MUTU PELAYANAN PERAWAT  
DI BANGSAL RAWAT INAP RSUD SUKOHARJO**

Diajukan Oleh  
**Muhammad Alwi Andi**  
**20111030013**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 22 Maret 2013

Yang terdiri dari



Dr. Susanto, M.S.  
Ketua Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.  
Anggota Tim Penguji



Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji



Azizah Khoiriyati, M.Kep.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Yogyakarta, 2013  
Yang Membuat Pernyataan :

**MUHAMMAD ALWI ANDI**  
**20111030013**

### **Motto**

“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui sabar dan shalat, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan dan kekurangan buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan ‘ sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepadanya kami kembali” (Q.S. Al-Baqarah: 153-156)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri” (Q.S. Ar-Ra’d:11)

### **KAMU PASTI BISA**

Kupersembahkan Kepada :  
Ayah dan Ibu Tercinta  
Almamaterku

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Hidayah, Inayah dan Rahmat-Nya sehingga penyusunan tesis dengan judul **“Pengaruh Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di Bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo”** dapat terselesaikan. Penulisan Proposal tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Kedua orang tua dan adik-adik saya yang telah memberikan semangat dan dukungan agar tesis ini selesai tepat waktu.
2. Ibu Dr.Elsye Maria Rosa, SKM., M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tesis ini.
3. dr. Gunadi, selaku Direktur RSUD Sukoharjo, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian
4. dr. Nasruddin, M.Kes., selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Perawat RSUD Sukoharjo, yang telah bersedia menjadi responden penelitian
6. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes, selaku Kaprodi MMR UMY yang telah memberikan penelitian.
7. Teman-teman Program Studi Magister Manajemen Rumah sakit angkatan 6B Eksekutif yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>Daftar Lampiran</b> .....	x
<b>Intisari</b> .....	xi
<b>Abstract</b> .....	xii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	10
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Telaah Pustaka.....	15
B. Kerangka Teori.....	36
C. Landasan Teori.....	37
D. Kerangka Konsep.....	40
E. Hipotesis.....	41
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b> .....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	42
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	43
D. Variabel Penelitian.....	44
E. Definisi Oprasional.....	44
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	53
H. Metode Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	55
I. Etika Penelitian.....	57
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	59
A. Gambaran Umum RSUD Sukoharjo.....	59
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas.....	60
C. Gambaran Karakteristik Responden.....	62
D. Pengaruh Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	63

E. Pembahasan.....	67
1. Pengaruh Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	67
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	71
3. Pengaruh Stressor Lingkungan Fisik Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	74
4. Pengaruh Stressor Individual Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	79
5. Pengaruh Stressor Kelompok Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	81
6. Pengaruh Stressor Organisasi Terhadap Mutu Pelayanan Perawat di bangsal Rawat Inap RSUD Sukoharjo.....	82
<b>BAB V      SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85
C. Keterbatasan Penelitian.....	86
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran      .....</b>	<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Rangkuman Penjelasan Instrumen Stressor Pekerjaan. 51
Tabel 3.2	Rangkuman Penjelasan Instrumen Mutu Pelayanan Perawat..... 52
Tabel 4.1	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Latar belakang Pendidikan, Status Perkawinan, Lama Kerja dan Shift kerja..... 62
Tabel 4.3	Rangkuman Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ) Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat ..... 63
Tabel 4.4	Rangkuman Uji <i>t-test</i> Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat..... 64
Tabel 4.5	Rangkuman Uji <i>Anova</i> Stressor Pekerjaan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat..... 66

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	<i>Time Schedule</i> .....	91
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi responden.....	92
Lampiran 3	Lembar Kuesioner Stressor Pekerjaan.....	93
Lampiran 4	Lembar Kuesioner Mutu Pelayanan Perawat.....	97
Lampiran 5	Struktur Organisasi RSUD Sukoharjo.....	99
Lampiran 6	Rakapitulasi Data Responden.....	100
Lampiran 7	Data Mentah Hasil Penelitian.....	105
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas.....	120
Lampiran 9	Hasil Olahan data Penelitian.....	126
Lampiran 10	Surat Izin Studi Pendahuluan.....	127
Lampiran 11	Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas.....	128
Lampiran 12	Surat Izin Penelitian RSUD Sukoharjo.....	129

**PENGARUH STRESSOR PEKERJAAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN PERAWAT DI BANGSAL RAWAT INAP  
RSUD SUKOHARJO**

*Muhammad Alwi Andi<sup>1</sup>, Elsy Maria Rosa<sup>2</sup>*

1. Mahasiswa Pascasarjana, Magister Manajemen Rumahsakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dosen Pascasarjana, Magister Manajemen Rumahsakit,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**INTISARI**

Stressor pekerjaan perawat adalah ketidakmampuan seorang perawat dalam menghadapi situasi dan kondisi di lingkungan kerja. Stressor kerja meliputi beban kerja, lingkungan fisik, Individual, kelompok dan organisasi yang merupakan sumber stressor. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh stressor pekerjaan terhadap mutu pelayanan perawat di Bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi adalah seluruh perawat yang dinas di ruang rawat inap RSUD Sukoharjo. Sampel 81 orang perawat, dengan menggunakan *total sampling*. Tidak ada pengaruh beban kerja terhadap mutu pelayanan (p 0,365; B - 0,104). Adanya pengaruh lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan perawat (p 0,004; B 0,818). Adanya pengaruh individual terhadap mutu pelayanan perawat (p 0,001; B 1,875). Tidak adanya pengaruh kelompok terhadap mutu pelayanan perawat (p 0,555; B 0,244). Tidak ada pengaruh Organisasi terhadap mutu pelayanan perawat (p 0,640; B 0,184). Dampak negatif stress pada tingkat yang tinggi mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pasien. Semakin tinggi stress kerja yang dirasakan perawat akan mempengaruhi mutu pelayanan perawat di Ruang rawat inap RSUD Sukoharjo.

**Kata Kunci** :Stressor Pekerjaan,Mutu Pelayanan Perawat

## THE NURSE CARE IN INPATIENT WARDS OF SUKOHARJO REGIONAL PUBLIC HOSPITAL

*Muhammad Alwi Andi<sup>1</sup>, Elsy Maria Rosa<sup>2</sup>*

1. Graduate Student, Hospitality Management Master Program, University of Muhammadiyah Yogyakarta
2. Graduate Lecturer, Hospitality Management Master Program, University of Muhammadiyah Yogyakarta

### SUMMARY

Stressor of nurse work is an inability of nurse to face any condition or situation in work environment. Stressor of work consist of workload, physical environment, individual, group, and organization which is the source of stressor. The research identified the effect of work stressor on the quality of nurse care in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital. The type of research is quantitative research with Cross-Sectional approach. The populations are all nurses who served in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital. The samples are 81 nurses by using total sampling. There was no workload effect on the quality of nurse care (p 0,365; B -0,104). There was physical environment effect on the quality of nurse care (p 0,004; B 0,818). There was individual effect on the quality of nurse care (p 0,001; B 1,875). There was no group effect on the quality of nurse care (p 0,555; B 0,244). There was no organization effect on the quality of nurse care (p 0,640; B 0,184). The negative effect of stress in high level influenced the care to patient. The higher the perceived work stress would influence the quality of nurse care in inpatient wards of Sukoharjo Regional Public Hospital

**Key Words :** Work Stressor, The Quality of Nurse Care