



**EFEKTIFITAS PELATIHAN KEPEMIMPINAN DAN  
MANAJEMEN BAGI KETUA TIM TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI METRO HOSPITALS  
CIKUPA KABUPATEN TANGERANG**

**TESIS**

**OLEH : JESMAN JHONNY SIRAIT**

**NIM : 201901004**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

**JAKARTA**

**2021**

**i**

**STIK Sint Carolus**



**EFEKTIFITAS PELATIHAN KEPEMIMPINAN DAN  
MANAJEMEN BAGI KETUA TIM TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI METRO HOSPITALS  
CIKUPA KABUPATEN TANGERANG**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
MAGISTER KEPERAWATAN

**OLEH : JESMAN JHONNY SIRAIT**

**NIM : 201901004**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

**JAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jesman Jhonny Sirait

NIM : 201901004

Program Studi : Keperawatan Program Magister Peminatan Kepemimpinan  
dan Manajemen STIK Sint Carolus

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada STIK Sint Carolus atau perguruan lainnya.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 21 September 2021



(Jesman Jhonny Sirait)

## **ORIGINALITY STATEMENT**

***I, who sign below:***

*Name* : Jesman Jhonny Sirait

*NIM* : 2019-01-004

*Study Program* : *Nursing Master of Program Major in Leadership and Management of nursing.*

*Hereby declare that this Thesis is my own work and to the best of my Knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Sciences or any other educational institution, except where due acknowledgement is made in the Thesis. If in the future there is something wrong in my Thesis, I will get the consequence.*

*Jakarta, 21 September, 2021*



(Jesman Jhonny Sirait)

## HALAMAN PERSETUJUAN

EFEKTIFITAS PELATIHAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN BAGI  
KETUA TIM TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI METRO HOSPITALS CIKUPA  
KABUPATEN TANGERANG

Laporan Tesis

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Tesis  
Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus

Jakarta, 21 September 2021

Pembimbing Metodologi



(Prof. Dr. Sudibyo Supardi, Apt. M.Kes.)

Pembimbing Materi



(Emiliana Tarigan, SKp. M.Kes.)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Keperawatan Program Magister



(Dr. Fitriana Suprapti, MAN)

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Jesman Jhonny Sirait  
NIM : 201901004  
Program Studi : Keperawatan Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen STIK Sint Carolus  
Judul Tesis : Efektifitas Pelatihan Kepemimpinan dan Manajemen Bagi Ketua Tim terhadap Kepuasan Pasien di Metro Hospitals Cikupa Kabupaten Tangerang


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Magister Keperawatan STIK Sint Carolus, Jakarta.

### TIM PENGUJI

Pembimbing : Emiliana Tarigan, SKp. M.Kes

(  )

Pembimbing : Prof. Dr. Sudiby Supardi, Apt. M.Kes

(  )

Penguji : Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep

(  )

Ditetapkan di : Jakarta;

Tanggal : 21 September 2021

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik STIK Sint Carolus, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jesman Jhonny Sirait  
NIM : 201901004  
Program Studi : Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen STIK Sint Carolus  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIK Sint Carolus **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ( *Non-Exclusive-Royalty-Free Right* )** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Efektifitas Pelatihan Kepemimpinan dan Manajemen bagi Ketua Tim terhadap Kepuasan Pasien di Metro Hospitals Cikupa Kabupaten Tangerang beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 21 September 2021

menyatakan  
  
( Jesman Jhonny Sirait)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Justina Purwarini Acihayati, M.Kep. Sp. Mat., DNSc selaku Ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ibu Dr. Fitriana Suprapti, MAN, selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus
3. Ibu Emiliana Tarigan, SKp. M.Kes, selaku pembimbing materi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis untuk menyelesaikan tesis
4. Prof. Dr. Sudibyo Supardi, Apt. M.Kes, selaku pembimbing metodologi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis.
5. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus
6. Dr. Meily selaku direktur Metro Hospitals Cikupa yang memberikan izin lokasi kegiatan penelitian.
7. Seluruh staf keperawatan Metro Hospitals Cikupa atas kerjasama dan dukungan serta motivasi yang diberikan selama proses penyelesaian tesis.
8. Keluargaku tercinta (Istri dan kedua putraku) yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian dan semangat kepada penulis menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Magister Keperawatan program kepemimpinan dan manajemen Keperawatan STIK Sint Carolus atas kerjasama, dukungan dan



motivasi selama menyelesaikan tesis, serta semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan dan praktik keperawatan

Tangerang, 21 September 2021



Penulis

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Tesis: September 2021

**Jesman Jhonny Sirait<sup>1</sup>, Emiliana Tarigan<sup>2</sup>, Sudibyo Supardi<sup>3</sup>**

**Efektifitas Pelatihan Kepemimpinan Dan Manajemen Bagi Ketua Tim Terhadap Kepuasan Pasien Di Metro Hospitals Cikupa Kabupaten Tangerang XIV+124 Halaman +5Tabel +13 Lampiran**

**ABSTRAK**

Kepemimpinan dalam manajemen keperawatan akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien, dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan, kesinambungan pelayanan, dan standar pelayanan kepada pasien. Penelitian bertujuan mengidentifikasi efektifitas pelatihan Kepemimpinan dan Manajemen bagi ketua tim terhadap kepuasan pasien, dengan menggunakan *Pre-experiment two groups post test design* di Metro Hospitals Cikupa pada 11 Juni - 11 Agustus 2021. Dilatih ketua tim sebanyak 20 perawat dan 9 perawat pada kelompok kontrol. Dampak pelatihan dinilai berdasarkan kepuasan pada 393 pasien rawat inap pada kedua kelompok. Alat pengumpulan data adalah kuesioner dan Analisis data Uji *Chi-Square* dan Uji *Regresi Logistic Multivariate*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap berdasarkan 5 dimensi (*tangibles, empathy, reability, responsiveness, assurance*) kelompok intervensi persentase terbesar puas dan pada kelompok kontrol terbesar cukup puas. Pengaruh pelatihan secara statistic bermakna ( $p < 0,05$ ). Pasien rawat inap pada kelompok intervensi kemungkinan kepuasannya 8,5 kali lebih tinggi dari pada pasien pada kelompok kontrol. Karakteristik pasien yaitu usia, pendidikan, pekerjaan dan kelas perawatan berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap ( $p < 0,05$ ). Penelitian ini merekomendasikan dilakukan pelatihan kepemimpinan dan manajemen yang berkelanjutan kepada seluruh ketua tim yang ada dirumah sakit, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Pelatihan kepemimpinan dan manajemen, ketua tim keperawatan, dan kepuasan pasien

Daftar pustaka 31 ( 2005-2021 )

**MASTER OF NURSING STUDY PROGRAM  
SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES**

*Tesis, September 2021*

**Jesman Jhonny Sirait<sup>1</sup>, Emiliana Tarigan<sup>2</sup>, Sudibyo Supardi<sup>3</sup>**

*Effectiveness of Leadership and Management Training for Team Leaders on Patient Satisfaction at Metro Hospitals Cikupa, Tangerang Regency  
XIV+124Pages +5Tables +13 appendix*

**ABSTRACT**

*Leadership in nursing management will affect the quality of nurse services and patient satisfaction, seen from access, effectiveness, efficiency, safety and security, continuity of service, and service standards to patients. This study aims to identify the effectiveness of Leadership and Management training for team leaders on patient satisfaction, using a Pre-experiment two groups post test design at Metro Hospitals Cikupa on 11 June - 11 August 2021. The team leader trained as many as 20 nurses and 9 nurses in the control group. The impact of the training was assessed based on satisfaction with 393 hospitalized patients in both groups. Data collection tools are questionnaires and Chi-Square Test Data Analysis and Multivariate Logistic Regression Test. The results showed that the satisfaction of inpatients based on 5 dimensions (tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance) the largest percentage of the intervention group was satisfied and the control group was the largest quite satisfied. The effect of training was statistically significant ( $p < 0.05$ ). Inpatients in the intervention group had 8.5 times higher probability of satisfaction than patients in the control group. Patient characteristics, namely age, education, occupation and class of care were significantly related to inpatient satisfaction ( $p < 0.05$ ). This study recommends ongoing leadership and management training for all team leaders in the hospital, continuous monitoring and evaluation of patient satisfaction.*

*Keywords: Leadership and management training, nursing team leader dan patient satisfaction*

*Bibliography 31 ( 2005-2021 )*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup.....	12
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan .....	15
2.2. Pasien .....	18
2.3. Pelatihan .....	21
2.4. Model Asuhan Keperawatan profesional.....	24
2.5. Kepemimpinan .....	31
2.6. Karakteristik pasien .....	34
2.7. Teori keperawatan.....	38
2.8. Penelitian terkait .....	43
2.9. Kerangka teori penelitian .....	46
<b>3. KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL.....</b>	<b>47</b>
3.1. Kerangka Konsep .....	47
3.2. Hipotesis .....	47
3.3. Definisi Operasional.....	48
<b>4. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1. Rancangan Penelitian.....	49
4.2. Populasi dan Sampel.....	49

4.3. Tempat Penelitian.....	51
4.4. Waktu Penelitian.....	51
4.5. Etika Penelitian.....	51
4.6. Alat Pengumpul Data.....	54
4.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.8. Prosedur Pengumpulan Data .....	55
4.9. Pengelolaan dan Analisis Data .....	57
<b>5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Distribusi karakteristik responden .....	71
5.2. Distribusi Kepuasan pasien .....	62
5.3. Efektivitas pelatihan kepemimpinan dan manajemen bagi ketua tim .....	65
5.4. Hubungan antara pelatihan, karakteristik dan kepuasan pasien .....	67
5.5. Hasil uji <i>regresi logistic</i> multivariat hubungan antara Pelatihan, usia, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan dan kepuasan pasien .....	71
5.6. Keterbatasan penelitian .....	73
5.7. Implikasi hasil penelitian .....	73
<b>6. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan	
6.2 Saran	

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka teori penelitian .....	40
Tabel 3.1	Kerangka konsep.....	46
Tabel 3.3	Definisi operasional .....	47
Tabel 4.1	Uji statistik .....	59
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi karakteristik pasien rawat inap di Metro Hospitals Cikupa, 2021 .....	60
Tabel 5.2	Kepuasan pasien kelompok intervensi dan kontrol Metro Hospitals Cikupa, 2021.....	62
Tabel 5.3	Hubungan antara pelatihan kepemimpinan dan manajemen dan kepuasan pasien rawat inap di Metro Hospitals Cikupa, 2021 .....	67
Tabel 5.4	Hubungan antara karakteristik dan tingkat kepuasan pasien rawat inap bedah kelompok intervensi di Metro Hospitals Cikupa, 2021 .....	69
Tabel 5.5	Hasil Analisis <i>Regresi Logistic Binary Multivariat Methode Backward</i> Efektifitas pelatihan kepemimpinan dan manajemen dan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien di Metro Hospitals Cikupa .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Biodata Peneliti .....	79
Lampiran 2	<i>Informed Consent kepada ketua Tim yang akan dilatih</i> .....	80
Lampiran 3	Penjelasan Penelitian Pasien.....	81
Lampiran 4	<i>Informed Consent kepada Pasien</i> .....	86
Lampiran 5	Penjelasan menjadi Asisten Penelitian.....	87
Lampiran 6	<i>Pernyataan persetujuan Asisten Penelitian</i> .....	92
Lampiran 7	Modul Pelatihan Kepemimpinan dan MAKP.....	93
Lampiran 8	Instrumen penilaian persepsi pasien terhadap mutu asuhan.....	97
Lampiran 9	Rencana anggaran .....	100
Lampiran 10	Hasil Analisa SPSS .....	101
Lampiran 11	Uji <i>Validitas dan Reliabilitas</i> .....	116
Lampiran 12	Soal Pre dan Post Test Ketua Tim.....	119
Lampiran 13	Time line penelitian .....	123