



**PENGARUH PENINGKATAN PENERAPAN *CLINICAL PATHWAY*
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN
PASIEEN DI RUMAH SAKIT X JAKARTA**

TESIS

**OLEH : LENNY WIDJAJA
NIM : 2017-01-008**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SINT CAROLUS
JAKARTA 2019**



**PENGARUH PENINGKATAN PENERAPAN *CLINICAL PATHWAY*
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT X JAKARTA**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

MAGISTER KEPERAWATAN

OLEH : LENNY WIDJAJA

NIM : 2017-01-008

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SINT CAROLUS
JAKARTA 2019**

STIK ST. CAROLUS

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lenny Widjaja

NIM : 2017-01-008

Program studi : Program Studi Keperawatan Magister Peminatan
Kepemimpinan dan Manajemen

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang sepengetahuan 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 ijazah pada STIK Sint Carolus atau perguruan tinggi 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 buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 2 Agustus 2019

Lenny Widjaja

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below:

Name : Lenny Widjaya

NIM : 2017-01-008

Major : Post Graduated Medical of Nursing Sint Carolus Jakarta

Hereby declare that this Proposal Thesis in 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 another 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, 2 August, 2019

Lenny Widjaja

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENINGKATAN PENERAPAN *CLINICAL PATHWAY*
TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT X JAKARTA**

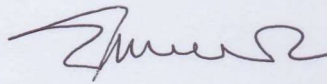
Tesis

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


Jakarta, Agustus 2019

Pembimbing Metodologi

Pembimbing Materi




Prof. Dr Emiliana Tjitra. MSc PhD



Catharina Dwiana Wijayanti, BSN.,M.Kep

Mengetahui:

Pjs Program Studi Keperawatan Program Magister



Dr. Fitriana Suprapti., MAN

HALAMAN PENGESAHAN

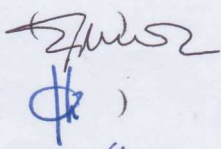
Proposal Tesis ini diajukan oleh:


Nama : Lenny Widjaja
NIM : 2017-01-008
Program Studi : Magister Keperawatan
Judul Proposal Tesis : Pengaruh Peningkatan Penerapan *Clinical Pathway*
Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dan
Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tesis dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus Jakarta.

TIM PENGUJI

Pembimbing Metodologi : Prof. Dr Emiliana Tjitra. MSc PhD

Pembimbing Materi : Catharina Dwiana Wijayanti, BSN.,M.Kep ()

Penguji : Dr. Tutyani, Skep.Mkep 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 Agustus 2019

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

Tesis, Agustus 2019

Lenny Widjaja, Chatarina Dwiana Wijayanti, Emiliana Tjitra
**Pengaruh Peningkatan Penerapan *Clinical Pathway* Terhadap Mutu
Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X Jakarta**
xvii+144hal +13tabel + 40 lampiran

ABSTRAK

Di RS X, 6 *Clinical Pathway* (CP), 4 tindakan bedah dan 2 penyakit infeksi telah dilaksanakan perawat sejak tahun 2018. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, dilakukan penelitian peningkatan penerapan CP. Rancangan penelitian ini kuasi eksperimen pre-post tes dan dengan kelompok kontrol. Kelompok penelitian ditentukan berdasarkan sebaran kasus 6 CP dan jenis pelayanan rawat inap (umum dan BPJS). Penelitian dilakukan selama 8 minggu di 4 unit perawatan. Selama 4 minggu pertama dan setelah intervensi, dokumen CP diaudit, dianalisis mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menggunakan formulir baku RS X. Penyegaran CP dilakukan kepada 35 perawat kelompok intervensi yang dipilih dengan tehnik *purposive sampling* dari 2 unit perawatan yang telah ditentukan. Karakteristik perawat antara kelompok penelitian tidak berbeda, kecuali proporsi perawat laki-laki lebih banyak di kelompok intervensi dibandingkan kelompok kontrol (22,9% vs 3,0%). Karakteristik pasien yang dirawat pada sebelum dan sesudah intervensi antar kelompok penelitian beragam, umur dan diagnosis penyakit MRS. Penerapan CP pada awal penelitian dilakukan tidak lengkap di kedua kelompok penelitian, dan setelah penyegaran CP terjadi perbaikan penerapan CP hanya di kelompok intervensi (0 vs 68,6%). Mutu pelayanan keperawatan juga membaik hanya di kelompok intervensi (62,9% vs 97,1%). Kepuasan pasien tidak mengalami perbaikan yang bermakna di kedua kelompok penelitian baik pada awal maupun akhir penelitian. Ternyata karakteristik perawat dan pasien serta penyegaran CP tidak mempengaruhi penerapan CP, mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Sedangkan penerapan CP mempengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya peningkatan penerapan CP dapat memperbaiki mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

| Kata Kunci: *Clinical Pathway*, mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien

DaftarPustaka: (2000 -2015)

STIK ST. CAROLUS

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

THESIS, August 2019

Lenny Widjaja, Chatarina Dwiana Wijayanti, Emiliana Tjitra

The Effect of Increasing *Clinical Pathway* Implementation to Quality of Nursing Service and Patient Satisfaction at Hospital X, Jakarta

xvii + 144 pages + 13 tables + 40 attachment

ABSTRACT

At X Hospital, 6 Clinical Pathways (CPs), 4 medical surgeries and 2 infectious diseases have been performed by nurse since 2014. To improve the quality of nursing services and patient satisfaction, a study was conducted on the effect of increasing the application of CP. The design of this study was a quasi experimental pre-post test and with a control group. The study group was determined based on the distribution of 6 CP cases and the type of inpatient services (private and government insurance). The study was conducted for 8 weeks in 4 nursing wards. During the first 4-week and after the intervention CP documents were auditted, analyzed the quality of nursing services and patient the standard X hospital forms. CP refreshing was given to 35 nurses of the intervention group selected satisfaction using by purposive sampling technique from 2 predetermined nursing wards. The characteristics of nurses between the study groups did not differ, except more proportion of male nurses in the intervention than in control groups (22,9% vs 3,0%) Characteristics of inpatients, at before and after the intervention between the study groups were varied in age, and admitted diagnosis. The application of CP at pre-test was incomplete in both study groups, and after CP refreshing there was an improvement implementation of CP only in the intervention group (0 vs 68,6%). The quality of nursing services also improved only in the intervention group (62,9% vs 97,1%). Patient satisfaction had not significantly improved in both study group, either at pre or post tests. Overall, characteristics of nurse and patient and refreshing of CP did not affect the implementation of CP, quality of nursing services and patient satisfaction. While the of CP affected patient satisfaction, and the quality of nursing services affected the patient satisfaction. In conclusion, increasing the implementation of CP can improve the quality of nursing services and patient satisfaction.

Keywords: Clinical Pathway, quality of nursing services, patient satisfaction

Bibliography: (2000 -2015)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini. Penyusunan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus Jakarta.

Penyusunan Tesis ini peneliti banyak menemukan hambatan dan kendala, namun berkat dukungan dari berbagai pihak yang tiada henti – hentinya, maka tesis ini dapat terselesaikan. Sehubungan dengan hal tersebut dari lubuk hati yang paling dalam peneliti hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Emiliana Tarigan, S.Kp, M.Kes., sebagai Ketua STIK Sint Carolus, yang selalu memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan magister ini.
2. Ibu Dr Fitriana Suprapti MAN., sebagai Pjs Program Studi Keperawatan Program Magister STIK Sint Carolus, yang selalu memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan magister ini.
3. Catharina Dwiana Wijayanti, BSN.,M.Kep. sebagai Pembimbing Materi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Prof.dr Emiliana Tjitra. MSc PhD sebagai Pembimbing Metodologi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta bimbingan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Tutiany, S.Kp., M.Kes sebagai Penguji tesis yang telah memberikan koreksi dan masukan penting untuk perbaikan tesis ini.
6. Staf Pendidik dan Kependidikan STIK, Petugas Perpustakaan STIK Sint Carolus yang memberikan bimbingan, motivasi dan membantu selama proses pendidikan.
7. Sr Engelturdis. CB sebagai Direktur Keperawatan RS St Carolus yang sudah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi dan memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan magister keperawatan ini

8. Ibu Bertha Tri Sumartini M.kep, Ibu Ns R Rumiris P. MKep selaku Ka Bid Keperawatan, Ibu Ns Mch Endang Sri Wahyuni SKep selaku KaBid SDM, Ibu Eka Wahyuni ,SKp selaku Ka Komite Keperawatan yang sudah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi dan memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan magister keperawatan ini
9. Ibu Ns Sila Winarti Skep, Ibu Ns Erni Sulistiyowati Mkep, Ibu Ns Diah Suryani M.Kep ,Ibu Ns Ermina SKep, Ibu Triana SKp, Ns Dewi Handayani SKep, Ibu Elizabeth Restu WidayatiSkep yang sudah memberikan saran dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini
10. Teman – teman yang sudah ikut membantu Ns Murniwati SKep, Ns Julita Debora SKep, Ns Edmunda Mila Skep, Ns Agnes Sulastrri SKep, Ns Merry SKep, Ns Bena M Tarigan SKep, Ns Maria Oktaviana Esi SKep
11. Ibu Irene A Sugiarti AmdKeb beserta seluruh Teman – Teman di Unit Perawatan Yosep yang sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis dan dalam menempuh pendidikan magister keperawatan ini
12. Papi dan Mami dan Kakak Puspita Agustina dan Adik Sandy Widjaja dan keponakan tercantik Gizelle Malea Widjaja yang ikut selalu mendoakan dan mendukung dalam menjalani pendidikan magister ini.
13. Yang terkasih Dr Emon Winardi D, SpPD, yang sejak awal selalu mendoakan , memberikan semangat, dukungan, saran dalam pelaksanaan tesis penelitian dan selama menempuh pendidikan magister keperawatan
14. Sr Sesilia CB, dr Janice Tandraeliene, dr Veronica A.A.F, MARS , Ns Risnauli Sitompul Skep, Tanya Ilona AmdKeb, Tesa Sintia AmdKep yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam tesis penelitian dan dalam menempuh pendidikan magister keperawatan ini
15. Teman – Teman Asrama 35 lt 10 RS St Carolus yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan proposal penelitian ini .

16. Teman – Teman terbaik Nyong Fendy Yesayas , Fance, Delvi, Fatimaura, Flaviana Olga, Kak Catharine, Kak Rani, Ika serta teman - teman KMB dan KMK Angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal tesis ini.
17. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan penyusunan proposal tesis ini.

Peneliti berharap agar penyusunan tesis ini dapat membawa manfaat bagi kemajuan ilmu dan praktik keperawatan. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini sehingga penulis terbuka dalam menanggapi masukan dan saran untuk perbaikan selanjutnya.

Jakarta, Agustus 2019

Lenny Widjaja

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ns Lenny Widjaja Skep
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Lahir : 28 Agustus 1974
Tempat Lahir : Cirebon
Agama : Kristen
Tempat Tinggal Saat Ini : Salemba 35 Lt 10 asrama RS St Carolus Jakarta

NIRA 31730198021
STR 120172217-1425656 berlaku hingga Agustus 2022
Email Lennyw288@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD Kristen I Cirebon , lulus tahun 1986
2. SMP Kristen I Cirebon , lulus tahun 1989
3. SMA Kristen I Cirebon , lulus tahun 1992
4. D III Keperawatan St Carolus Jakarta, lulus tahun 1995
5. Sarjana Keperawatan St Carolus Jakarta, lulus tahun 2006
6. Ners Keperawatan St Carolus Jakarta, lulus tahun 2007

Riwayat Pendidikan Non Formal

1. TOT Maternity Care NYP Singapore, 2011

2. Pelatihan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komperhensif ,
Kemenkes Jakarta,2013
3. Global Intensive Professional Program in HIV Medical Stream –
University Of Sydney Australia, 2013
4. Pelatihan Perawatan , Dukungan dan Pengobatan HIV/ART, Jakarta, 2015
5. Pelatihan Basic Cardiovascular Life Support, Jakarta, 2016
6. Early Recognition and Prevention Of In Hospital Cardiac Arest : Early
Warning System and Update CPR Guidline 2015, Jakarta, 2016
7. 18 Th Bangkok International Symposium On HIV Medicine, Bangkok,
2016
8. Pelatihan Tenaga Pelatih Program Kesehatan Kememkes, Jakarta 2018
9. Manajemen Unit Rawat Inap Pusat Pengembangan Kesehatan St Carolus
Jakarta, 2018
10. Fasilitator Pencegahan Penularan HIV, Sifilis dan Hepatitis B dari Ibu ke
Anak
(PPIA) DKI Jakarta, 2018

Riwayat Pekerjaan

1. Perawat di Unit Perawatan Perinatologi RS St Carolus Jakarta, selama 7
tahun
2. Perawat di Unit Perawatan Maternity RS St Carolus Jakarta, selama 6
tahun
3. Supervisor Klinik di Unit Maternity RS St Carolus Jakarta , selama 2
tahun

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Mutu komite keperawatan RS St Carolus Jakarta , Tahun 2012
2. Anggota Tim PONEK RS St Carolus Jakarta,
Tahun 2014
3. Anggota Tim HIV/AIDS RS St Carolus Jakarta, Tahun 2014
4. Anggota Team Code Blue RS St Carolus Jakarta, Tahun 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SKEMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Clinical Pathway (CP)	14
2.2. Asuhan Keperawatan.....	23
2.3. Teori Caring.....	26
2.4. Mutu Asuhan Keperawatan.	36
2.5. Kepuasan Pasien.	45
2.6 Kerangka Teori.....	51
BAB III KERANGKA KONSEP.....	52
3.1. Kerangka Konsep	52
3.2. Hipotesis	53
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	55
BAB IV METODE PENELITIAN	59
4.1. Desain Penelitian.....	59
4.2. Populasi dan Sampel.....	60
4.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	62

4.4. Etika Penelitian.....	62
4.5. Alat Pengumpul Data.....	64
4.6. Prosedur Pengumpulan Data	64
4.7. Analisis Data.....	68
BAB V PEMBAHASAN DAN SARAN	73
5.1. Gambaran Lokasi Penelitian	73
5.2. Proses Pelaksanaan Intervensi	74
5.3. Hasil Penelitian	75
5.4. Keterbatasan Penelitian	103
5.5. Implikasi Hasil Penelitian	103
BAB VI . KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1. Ringkasan dan Kesimpulan	105
6.2. Saran	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	54
Tabel 5.3.2.1	Karakteristik Pasien Pre Intervensi	77
Tabel 5.3.2.2	Karakteristik Perawat.....	80
Tabel 5.3.2.3	Hasil Audit CP Pre Intervensi	83
Tabel 5.3.2.4	Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	85
	Pre intervensi	
Tabel 5.3.2.5	Karakteristik Pasien Post Intervensi	88
Tabel 5.3.2.6	Hasil Audit CP Post Intervensi	90
Tabel 5.3.2.7	Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	92
	Post Intervensi	
Tabel 5.3.2.8	Hasil Audit CP Kelompok Intervensi	94
Tabel 5.3.2.9	Mutu Pelayanan Keperawatan dan kepuasan pasien	96
	Kelompok Intervensi	
Tabel 5.3.2.10	Hasil Audit CP Kelompok Kontrol	98
Tabel 5.3.2.11	Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	99
	Kelompok Kontrol	
Tabel 5.3.4	Analisa Multivariat	100

DAFTAR SKEMA

Skema 2.4.	Kerangka Teori Penelitian	51
Skema 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	52
Skema 4.1	Rancangan penelitian.....	58
Skema 4.2	Uji beda Pre-test dan Post test.....	58
Skema 4.3	Tahap Pelaksanaan Penelitian	65
Skema 4.4	Univariat Dengan SPSS.....	66
Skema 4.5	Langkah Uji beda <i>T-test paired</i>	67
Skema 4.6	Uji Independent T-tes	68
Skema 4.7	Uji Regresi Linier Berganda.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Modul Pelatihan *Clinical Pathway*
- Lampiran 4 Audit *Clinical Pathway*
- Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 6 Keterangan Layak Etik
- Lampiran 7. Ijin Penelitian
- Lampiran 8. Persetujuan Ijin Penelitian
- Lampiran 9. Lembar Hasil Data Kuisisioner