



**PENGARUH PELATIHAN RONDE KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RS SINT CAROLUS
JAKARTA**

OLEH: YOHANA WIRATIKUSUMA

NIM: 2015-01-046

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2018**



**PENGARUH PELATIHAN RONDE KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RS SINT CAROLUS
JAKARTA**

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

OLEH: YOHANA WIRATIKUSUMA

NIM: 2015-01-046

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Wiratikusuma

NIM : 2015-01-046

Program Studi : Magister Keperawatan 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 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, 20 Maret 2018


(Yohana Wiratikusuma)

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below:

Name : Yohana Wiratikusuma

NIM : 2015-01-046

Major : Magister Keperawatan Manajemen STIK Sint Carolus

Hareby declare that this Thesis is my own work and to the best of my knowledge it contains no materials previosly published or written by another person, or substantial proportions of material which have benn accepted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Science 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, 20 March 2018



(Yohana Wiratikusuma)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

PENGARUH PELATIHAN RONDE KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS SINT CAROLUS JAKARTA

Laporan Tesis

Telah disetujui dan diujikan di hadapan tim penguji TESIS
Program Studi Magister Keperawatan Manajemen **STIK Sint Carolus**

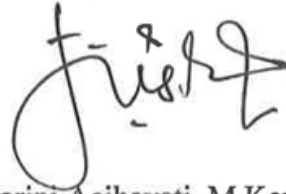
Jakarta, 8 Januari 2018

Pembimbing Metodologi



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

Pembimbing Materi



Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Keperawatan



(Asnet Leo Bunga, SKp., M.Kes)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Yohana Wiratikusuma
NIM : 2015-01-046
Program Studi : Magister Keperawatan Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Pelatihan Ronde Keperawatan Terhadap
Kepuasan pasien dalam Pelayanan Keperawatan di RS
Sint Carolus Jakarta

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

TIM PENGUJI

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

Pembimbing : Ns. Justina Purwarini Acihayati, M.Kep.,Sp.Mat.

Penguji : Asnet Leo Bunga, SKp.,M.Kes

(.....)
(.....)
(.....)



Ditetapkan di: STIK Sint Carolus, Jakarta

Tanggal: Maret 2018.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitas akademik STIK Sint Carolus, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Wiratikusuma
NIM : 2015-01-046
Program Studi : Magister Keperawatan Manajemen
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 :

“Pengaruh Pelatihan Ronda Keperawatan Terhadap Kepuasan pasien dalam Pelayanan Keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalihmediakan/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis utama/pertama dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 20 Maret 2018

Yang menyatakan,

(Yohana Wiratikusuma)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan 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. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ketua STIK Sint Carolus, Ibu Emiliana Tarigan, S.Kp.,M.Kes.
2. Ketua Progam Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus sekaligus penguji tesis, Ibu Asnet Leo Bunga, S.Kp.,M.Kes.
3. Pembimbing materi, Ibu Ns. Justina Purwarini Acihayati, M. Kep., Sp.Mat. dan pembimbing metodologi, Prof. Dr. Sudibyo Supardi, Apt., Mkes.
4. Direktur Utama Rumah Sakit Sint Carolus, dr. JB. Endrotomo Sumargono, Sp.OT yang telah mengijinkan tempat dan semua pihak Rumah Sakit Sint Carolus Jakarta yang telah memfasilitasi untuk dilakukan penelitian
5. Ka. BPMKP, dr. Putu Siska Virgayanti, Sp.KK, dan semua pihak yang telah mendukung selama penelitian ini.
6. Ka. Komite Keperawatan, Ibu Bertha Tri Sumartini.,M.Kep, dan Ibu Eka Wahyuni, S.Kep serta Kepala Ruang dan perawat unit Lidwina, Elisabeth, Carolus, Ignatius, Fransiskus, dan semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, bekerjasama dan ikut terlibat dalam seluruh proses penelitian.
7. Keluarga tercinta, suami Wawan, anak Jansen, Cece Siska dan Koko Thomas, secara khusus tesis ini dipersembahkan untuk alm. By. Vincentius Putra Mario, Oma Susianna, Alm. Eyangti Veronika, yang telah memberikan dukungan doa, moral dan material dalam mendukung selama penelitian ini.

8. Sahabat, teman kelas Manajemen, staf perpustakaan STIK Sint Carolus, dan semua pihak yang memberikan dukungan doa dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian TESIS ini.

Jakarta, 20 Maret 2018.

Yohana Wiratikusuma

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

Tesis, Maret 2018

**YOHANA WIRATIKUSUMA, JUSTINA PURWARINI ACIHAYATI, SUDIBYO
SUPARDI**

**Pengaruh Pelatihan Ronde Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien dalam
Pelayanan Keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta**

xviii + 85 hal + 3 gambar + 7 tabel + 4 skema + 14 lampiran

ABSTRAK

Pendahuluan: Ronde keperawatan merupakan suatu metode yang digunakan perawat untuk menggali, membahas secara mendalam masalah keperawatan pada pasien, mengetahui pelaksanaan standar asuhan yang telah dijalankan guna meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan penelitian mengetahui pengaruh pelatihan metode ronde keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam pelayanan keperawatan di RS X. **Metode:** Penelitian desain pra eksperimen, pre dan post test without control dilakukan Juli 2017 sampai Januari 2018 di RS X Jakarta. Sampel penelitian 46 responden. Intervensi pelatihan ronde keperawatan terhadap perawat, evaluasi menggunakan kuesioner terhadap pasien rawat inap. Analisis data menggunakan uji Chi-Square dan Mann Whitney. **Hasil:** Penelitian memperlihatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RS X sangat puas 32,6%, puas 67,4% dan tidak puas 0%. Analisis karakteristik responden (umur, pendidikan, lama hari rawat, pekerjaan, penanggung biaya berobat) dan kepuasan pasien (dimensi tangibility, responsiveness, reliability) tidak ada hubungan. Ronde keperawatan meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan secara bermakna dalam Empathy (35,4%) dan Assurance (47,4%). Peningkatan kepuasan pasien setelah ronde keperawatan pada dimensi Empathy ($P=0,007$) dan Assurance ($P=0,001$) dan pada pasien laki-laki lebih tinggi secara bermakna daripada pasien perempuan ($P=0,035$). **Diskusi:** Hasil penelitian tersebut perlu ditingkatkan dimensi tangibility, responsiveness, reliability serta pelaksanaan ronde keperawatan di ruangan sangat diperlukan, dilakukan secara simultan sehingga meningkatkan kepuasan akan layanan perawat.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Ronde Keperawatan, Pelayanan Keperawatan di RS

Daftar Pustaka : 65 (1994-2017)

**POST GRADUATE PROGRAM MASTER OF NURSING SINT CAROLUS
SCHOOL OF HEALTH SCIENCES**

Thesis, March 2018

**YOHANA WIRATIKUSUMA, JUSTINA PURWARINI ACIHAYATI,
SUDIBYO SUPARDI**

***The Effect Of Nursing Rounds Training On Patient Satisfaction To The Nursing
Service in Sint Carolus Hospital Jakarta***

xviii+ 85 pages + 3 pictures + 7 tables + 4 schemes + 14 appendix

ABSTRACT

Nursing rounds is a method used by nursing to explore and discuss in depth the problems of nursing on the patient, as well as to know the implementation of care standard that has been performed to improve service quality. The aim of this research: is to know the effect of nursing rounds method training to the patient satisfaction in relation with nursing service at RS X. Method: Pra-experiment design research, pre and post-tests without control has been conducted on July 2017 to January 2018 in RS X Jakarta. The research sample is 46 respondents. The intervention of nursing rounds training to the nurse, the evaluation used questionnaire to the patient. Data analysis used Chi-Square and Mann Whitney Tests. The research shows that the patient satisfaction to the nursing service in RS X is very satisfied 32.6%, satisfied 67.4%, and dissatisfied 0%. The analysis of respondent characteristic (age, education, time of care, occupation, the person in charged on the medicine cost) and patient satisfaction (intangibility, responsiveness, reliability dimensions) have no relation. Nursing rounds improve significantly the patient satisfaction to the nursing service in Empathy (35.4%) and Assurance (47.5%). The increase of patient satisfaction after nursing round in Empathy ($P=0.007$) and Assurance ($P=0.001$) dimensions and on male patients are higher than female patient ($P=0.035$). Discussion: from the research results above, it needs to be improved tangibility, responsiveness, reliability dimensions and the implementation of nursing rounds in the ward, it shall be performed simultaneously in order to improve the satisfaction of nursing service.

Keywords: Patient satisfaction, Nursing Rounds, Nursing Service in Hospital.

References: 65 (1994-2017)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
<i>ORIGINALITY STATEMENT</i>	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Manajemen Keperawatan.....	9
2.2. Metode Ronde Keperawatan.....	13
2.3. Kepuasan Pasien.....	21
2.4. Pelayanan Keperawatan.....	32

2.5. Teori Keperawatan Imogene King.....	35
2.6. Kerangka Teori.....	41
2.7. Penelitian Terkait.....	42

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL

3.1. Kerangka Konsep.....	49
3.2. Hipotesis.....	50
3.3. Definisi Operasional.....	51

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	54
4.2. Populasi dan Sampel	54
4.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
4.4. Etika Penelitian.....	55
4.5. Alat Pengumpulan Data.....	57
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.7. Prosedur Pengumpulan Data.....	58
4.8. Pengolahan dan Analisa Data.....	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	64
5.2. Gambaran Kepuasan Pasien.....	66
5.3. Hubungan antara Karakteristik dan Kepuasan Pasien.....	66
5.4. Perbedaan Kepuasan Pasien sebelum dan sesudah dilakukan Ronda keperawatan.....	74
5.6. Keterbatasan Penelitian.....	79
5.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	84
6.2. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4.3.	Jenis pelayanan, Indikator dan Standar menurut DepKes.....	34
Tabel 5.1.	Deskripsi Kepuasan Pasien diruang interna terhadap Pelayanan Keperawatan Sebelum Ronde Keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta 2017 (n=46).....	66
Tabel 5.2.	Hubungan Antara Karakteristik dan Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan sebelum ronde keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta, 2017.....	66
Tabel 5.3.	Hasil Uji Chi Square kesetaraan variable karakteristik pasien sebelum dan sesudah ronde keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta, 2017.(n=92).....	71
Tabel 5.4.	Dimensi Pernyataan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan sebelum Ronde Keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta 2017. (n=46).....	74
Tabel 5.5.	Hasil Uji Mann Whitney perbedaan 5 dimensi kepuasan pasien rawat inap sebelum dan setelah dilakukan Ronde Keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta, 2017. (n=92).....	75
Tabel 5.6	Hasil uji <i>Mann Whitney</i> hubungan antara jenis kelamin terhadap peningkatan dimensi <i>Empathy dan Assurance</i> dalam pelayanan keperawatan di RS Sint Carolus Jakarta. 2017. (n=92).....	78

DAFTAR SKEMA

Skema 2.2.8. Langkah-langkah dalam metode ronde keperawatan...	18
Skema 2.6. Kerangka Teori.....	43
Skema 3.1.1. Kerangka Konsep penelitian.....	44
Skema 4.1.1. Rancangan Penelitian <i>Pre</i> dan <i>Post Test</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Proses Manajemen (Marquis, 2010).....	12
Gambar 2.2.	Proses Manajemen Keperawatan mendukung proses keperawatan.....	12
Gmbr 2.5.1.	Teori Imogene King.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Ijin Permohonan Penelitian.
LAMPIRAN 2	Surat Persetujuan Ijin Lokasi Penelitian
LAMPIRAN 3	Surat Etik Penelitian
LAMPIRAN 4	Lembar Laporan Proses Pembimbingan Tesis.
LAMPIRAN 5	Jadwal Penelitian
LAMPIRAN 6	Lembar Penjelasan dan Persetujuan Penelitian
LAMPIRAN 7	Kuesioner Evaluasi Kepuasan pasien terhadap Asuhan Keperawatan.
LAMPIRAN 8	Strategi Pelaksanaan Pelatihan
LAMPIRAN 9	Modul Ronde Keperawatan.
LAMPIRAN 10	Materi pelatihan Ronde keperawatan
LAMPIRAN 11	Soal pre dan post test untuk pelatihan
LAMPIRAN 12	Daftar Hadir Peserta pelatihan
LAMPIRAN 13	Panduan pelaksanaan Ronde keperawatan
LAMPIRAN 14	Hasil Pengolahan Data.