



**PENGARUH INTERVENSI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN
INTERVENING KUALITAS PELAYANAN DAN
MOTIVASI PERAWAT DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT PGI CIKINI**

**OLEH : KHRISTINA SINURAYA
NIM: 2015-01-038**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2017**



**PENGARUH INTERVENSI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN
INTERVENING KUALITAS PELAYANAN DAN
MOTIVASI PERAWAT DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT PGI CIKINI**

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

**OLEH : KHRISTINA SINURAYA
NIM: 2015-01-038**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristina Sinuraya
NIM : 2015-01-038
Program Studi : Magister Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan
Manajemen Keperawatan

Menyatakan bahwa tesis ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri 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 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, Juli 2017



Kristina Sinuraya

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH INTERVENSI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN
INTERVENING KUALITAS PELAYANAN DAN
MOTIVASI PERAWAT DI RAWAT INAP
RS PGI CIKINI**

TESIS

Telah disetujui dan diujikan dihadapan tim penguji TESIS
Program Studi Magister Keperawatan Kepemimpinan Dan Manajemen
STIK Sint Carolus

Jakarta, Agustus 2017

Pembimbing Metodologi



(Dr. Ir. Wilhemus Hary Susilo, MM)

Pembimbing Materi



(Asnet Leo Bunga, SKp, M.Kes)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Keperawatan Kepemimpinan Dan Manajemen



(Asnet Leo Bunga, SKp, M.Kes)

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Khristina Sinuraya.
NIM : 2015-01-038
Program Studi : Magister Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan .
Judul Tesis : Pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dengan intervensi kualitas pelayanan dan motivasi perawat di rawt inap Rumah Sakit PGI Cikini.

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

TIM PENGUJI


Pembimbing: Asnet Leo Bunga, SKp, M.Kes


(.....)

Pembimbing: Dr. Ir. Wilhemus Hary Susilo, MM


(.....)

Penguji : Catharina Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Agustus 2017

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Kristina Sinuraya
NIM : 2015 – 01 – 038
Program Studi : Management Keperawatan
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** ini atas Tesis saya yang berjudul :

” Pengaruh Intervensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Intervening Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).


Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memPublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penciptas dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : Juli 2017

Yang menyatakan



(Kristina Sinuraya)

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan proposal ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan proposal ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Emiliana Tarigan, SKp.,M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus
2. Ibu Asnet Leo Bunga, SKp.,M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint carolus, sekaligus sebagai pembimbing materi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan proposal ini
3. Bapak DR. Ir. Wilhemus Harry Susilo, M.M., IAI, selaku pembimbing metodologi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan proposal ini
4. Bapak dr. Hophop Tua Manurung, MARS, selaku Direktur Ketua Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi
5. Pihak perpustakaan STIK Sint Carolus yang telah membantu proses pengumpulan literature
6. Suami tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan fisik, psikologis dan finansial kepada penulis
7. Ibu Sriwati Jennete, selaku pembimbing rohani yang telah memberikan dukungan spiritual kepada penulis
8. Teman-teman Program Studi Magister Keperawatan Angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan semangat

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal tesis ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran, sehingga dapat dijadikan pedoman yang baik untuk penelitian yang akan dilakukan.

Jakarta, 18 Juli 2017

Penulis

PENGARUH INTERVENSI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN INTERVENING KUALITAS LAYANAN DAN MOTIVASI PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RS PGI CIKINI

Kristina Sinurya*, **Asneth Leo Bunga****, **Wilhelmus Hary Susilo****

* Mahasiswa STIK Sint Carolus, ** Dosen Tetap STIK Sint Carolus

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur menilai pelayanan profesional, mutu rumah sakit. Data Komite Keperawatan tahun 2016, didapatkan penurunan tingkat kepuasan pasien 78,75% menjadi 58,17%. Perawat lambat berespon terhadap panggilan pasien dan terburu-buru dalam memberikan asuhan keperawatan. Hasil wawancara perawat menunjukkan bahwa perawat kurang termotivasi karena kurangnya penghargaan. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh intervensi pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dan motivasi perawat di ruang rawat inap RS PGI Cikini. Studi quasi eksperimental *design* dengan *randomized pretest-posttest control group design*. Jumlah sampel 110 responden diambil dengan teknik *purposive* sampling. **Hasil:** intervensi pelayanan prima tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, *t-value*: -0,47. Intervensi pelayanan prima signifikan terhadap kualitas pelayanan, *t-value*: 5,51. Intervensi pelayanan prima signifikan terhadap motivasi, *t-value*: 5,60. Kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pasien, *t-value*: 13,62. Motivasi perawat tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, *t-value*: 0,87. Karakteristik umur tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, *t-value*: -0,47. Karakteristik pendidikan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, *t-value*: -1,20. Pelayanan prima, kualitas pelayanan, motivasi, umur dan pendidikan signifikan terhadap kepuasan pasien, $R^2=1,25$ (125%). Perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi pelayanan prima signifikan ($p<0,01$) serta perbedaan kepuasan pasien antara kelompok kontrol dan kelompok intervensi ($p<0,01$) di RS PGI Cikini. Saran: pelatihan pelayanan prima perlu dilakukan secara berkala, dengan pertemuan lebih dari satu kali.

Kata kunci: Intervensi pelayanan prima, kualitas layanan, motivasi perawat, kepuasan pasien

THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE INTERVENTION ON PATIENT SATISFACTION WITH INTERVENING SERVICE QUALITY AND NURSE'S MOTIVATION IN WARD OF CIKINI CCI HOSPITAL

Kristina Sinurya*, Asneth Leo Bunga, Wilhelmus Hary Susilo****

* STIK Sint Carolus student, ** STIK Sint Carolus lecturer

Abstract

Patient satisfaction is a benchmark for assessing professional services and hospital quality. Data of the Nursing Committee of Cikini CCI Hospital in 2016 showed the decrease of patient satisfaction level from 78.75% to 58.17%. This was due to the nurses' slow respond to patient's call and the nurses were often rushed in providing nursing care. The results of nurses' interviews showed that nurses are less motivated due to lack of awards. The objective of this research was to know the influence of excellent service intervention on patient satisfaction and nurses' motivation in hospital ward of Cikini CCI Hospital. This was a quasi experimental study with randomized pretest-posttest control group design and purposive sampling technique. A total of 110 respondents participated in this study. Results: excellent service intervention was not significant to patient satisfaction, t-value: -0.47. Excellent service intervention was significant to service quality, t-value: 5,51. Excellent service intervention was significant to nurses' motivation, t-value: 5.60. Quality of service was significant to patient satisfaction, t-value: 13.62. Nurses' motivation was not significant to patient satisfaction, t-value: 0.87. Age characteristic of nurses was not significant to patient satisfaction, t-value: -0,47. Nurse's educational background was not significant to patient satisfaction, t-value: -1.20. Excellent service intervention, quality of service, nurse's motivation, age, and educational background were significant to patient satisfaction, $R^2 = 1.25$ (125%). Patient satisfaction's difference before and after excellent service intervention were significant ($p < 0.01$) and the difference of patient satisfaction between control and intervention group were significant ($p < 0.01$). Suggestions: excellent service training needs to be done on a regular basis, with meetings more than once.

Keywords: excellent service intervention, service quality, nurse motivation, patient satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SKEMA	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah.....	8
1.3	Tujuan Penelitian.....	9
1.4	Manfaat Penelitian.....	10
1.5	Ruang Lingkup Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Konsep Pelayanan Prima	11
2.2	Kualitas Pelayanan Keperawatan	21
2.3	Motivasi Perawat.....	29
2.4	Kepuasan Pasien.....	40
2.5	Usia	45
2.6	Pendidikan	46
2.7	Jenis Kelamin	47
2.8	Konsep Caring Kristen M. Swanson.....	48

BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI

3.1	Kerangka Konsep	52
3.2	Hipotesis	52
3.3	Definisi Operasional	53

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Desain Penelitian	58
4.2	Populasi dan Sampel	59
4.3	Tempat Penelitian	55
4.4	Waktu Penelitian	60
4.5	Etika Penelitian	60
4.6	Alat Pengumpulan Data	63
4.7	Uji Validitas Instrumen dalam SEM	64
4.8	Prosedur Pengumpulan Data	64
4.9	Teknik Analisa Data	65
4.10	Comfirmatory Modeling Langkah-langkah Aplikasi SEM pada Riset yang Inspiratif dengan Strategy Startegy	65
4.11.	Menentukan Matrik Input Mengestimasi Model	70
4.12.	Mengidentifikasi Model Struktural yang dihasilkan	70
4.13.	Menguji Kecocokan Model	71

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1.	Gambaran Hasil Penelitian	75
5.2.	Gambaran Lokasi Penelitian	76
5.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	78

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	138
6.2.	Saran	139

DAFTAR PUSTAKA	141
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

	HAL	
Tabel 2.1	Tabel jenis-jenis kebutuhan berdasarkan Maslow	35
Tabel 3.1	Defenisi Operasional	57
Tabel 4.1	Spesifikasi Model Pengukuran	71
Tabel 4.2	Kriteria Uji Kecocokan Hybrid	73
Tabel 5.1	Perbandingan hasil sebelum dan sesudah dilakukan intervensi	80
Tabel 5.2	Distribusi Umur Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	81
Tabel 5.3	Distribusi Jenis Kelamin Perawat Pelaksana Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	82
Tabel 5.4	Distribusi Pendidikan Responden Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta	82
Tabel 5.5	Distribusi Pendidikan Responden Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta	83
Tabel 5.6	Distribusi Nilai Rata-rata Pernyataan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	84
Tabel 5.7	Distribusi Nilai Rata-Rata Pernyataan Motivasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	91
Tabel 5.8	Distribusi Nilai Rata-Rata Pernyataan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	96
Tabel 5.9	Distribusi Nilai Rata-Rata Pernyataan Penilaian Pelayanan Prima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta 2017	102
Tabel 5.10	Hasil Persamaan Struktural Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan	108
Tabel 5.11	Evaluasi Kecocokan Model Variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan	110
Tabel 5.12	Hasil Persamaan Struktural Variabel Motivasi Perawat	111
Tabel 5.13	Evaluasi Kecocokan Model Variabel Motivasi Perawat	113

Tabel 5.14	Hasil Persamaan Struktural Variabel Kepuasan Pasien	115
Tabel 5.15	Evaluasi Kecocokan Model Variabel Kepuasan Pasien	116
Tabel 5.16	Hasil Persamaan Struktural Variabel Penilaian Pelayanan Prima	119
Tabel 5.17	Evaluasi Kecocokan Model Variabel Penilaian Pelayanan Prima	121
Tabel 5.18	Uji Kecocokan Seluruh Model (Hybrid Model) Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Motivasi Perawat dan Kepuasan Pasien	122
Tabel 5.19	Kesimpulan Uji Hipotesis	123

DAFTAR SKEMA

		HAL
Skema 2.1	Service Quality Model	29
Skema 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	54
Skema 4.1	Rancangan Design Penelitian	60
Skema 4.2	Model Penelitian	68
Skema 4.3	Path Diagram	69
Skema 4.4	Two Step Approach	75
Skema 5.1	Aspek Kognitif Pelatihan Pelayanan Prima di RS PGI Cikini tahun 2017	77
Skema 5.2	CFA II (standardized solution) Kualitas Pelayanan Keperawatan	107
Skema 5.3	CFA II (standardized solution) Motivasi Perawat	111
Skema 5.4	CFA II (standardized solution) Kepuasan Pasien	114
Skema 5.5	CFA II (standardized solution) Penilaian Pelayanan Prima	118
Skema 5.6	Path Diagram Hipotesis Variabel Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Motivasi Perawat dan Kepuasan Pasien	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Modul Pelatihan

Lampiran 5 Surat Permohonan Uji Validitas

Lampiran 6 Surat Ijin Uji Validitas

Lampiran 7 Surat Lolos Etik

Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 9 Hasil Pengolahan Data SPSS

Lampiran 10 Laporan Proses Bimbingan Tesis