

TESIS

**ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH
KASEMBON MALANG**



Nurcholis

NIM : 225112081

**PEMINATAN MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI S-2 KESEHATAN MASYARAKAT
DIREKTORAT PASCASARJANA
UNIVERSITAS STRADA INDONESIA
KEDIRI
2025**

**ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH KASEMBON
MALANG**

TESIS

**Untuk persyaratan memperoleh Gelar Magister Kesehatan (M. Kes)
pada program studi s-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas STRADA Indonesia**



Nurcholis

NIM : 225112081

**PEMINATAN MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI S-2 KESEHATAN MASYARAKAT
DIREKTORAT PASCASARJANA
UNIVERSITAS STRADA INDONESIA
KEDIRI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH KASEMBON
MALANG

Diajukan Oleh :

Nurcholis

NIM. 225112081

Tesis Ini Telah Di Setujui

Pada tanggal, Desember 2024

Pembimbing 1



Dr. dr. Santot Imam, MM

Pembimbing 2



Dr. Byba Melda, S.kep.,Ns.,M.Kep

MENGETAHUI,
Direktur Pascasarjana
Universitas STRADA Indonesia|



Dr. Indahsah, Ir., M.Kes

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH KASEMBON MALANG

Oleh:

Nurcholis

NIM : 225112081

Usulan Penelitian ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji

Pada program studi s-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas STRADA Indonesia

Pada hari , Tanggal Desember 2024

PANITIA PENGUJI

Penguji 1 : Dr. Yuly Peristiwati, S.kep.,Ns.,M.Kep :

Penguji 2 : Rahmania Ambarika, S.kep.,Ns.,M.Kep :

Penguji 3 : Dr Sentot Imam Suprpto.,MM :

Penguji 4 : Dr. Byba Melda, S.kep.,Ns.,M.Kep :



MENGETAHUI,

Direktur Pascasarjana

Universitas STRADA Indonesia



Dr. Luthsah, Ir., M.Kes

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

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 PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER KESEHATAN/M.KES) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kediri, Desember 2024

Mahasiswa,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and black 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METRAI TRAFEL' and '98AM00112820204'.

Nama : Nurcholis
NIM : 225112081
PS : Magister Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Manajemen Administrasi Rumah Sakit
Instutusi : Universitas STRADA Indonesia

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Tesis yang berjudul **“ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUI MADINAH KASEMBON MALANG”** dapat diselesaikan proposal ini merupakan salah satu syarat untuk meneruskan jenjang penelitian tesis. Bersama ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr Sentot Imam Suprpto.,MM,. selaku Rektor Universitas STRADA Indonesiadan pembimbing 1 yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas untuk mengikuti juga menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.
2. Direktur Pascasarjan Institut Universitas STRADA Indonesiaibu Dr Nurwijayanti, Spd.,M.Kes
3. Dr. Byba Melda, S.kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada penyusunan Usulan Penelitian ini.
4. Istri tercinta, anakku Muhammad Zaidan Nur Hail dan Muhammad Al Fatih Waldan Waldan Nurhail serta kedua orang tuaku Bapak Warji dan Ibu Amin juga Mertua ku Bapak Satiman dan Ibu Satuah yang telah memberikan dukun gan dan kasih sayangnya kepada saya
5. Dr. Bambang Sarwono,. Sp. Rad selaku Direktur Rumah sakit RSUI Madinah Kasembon juga ibu Niswa selaku SDM dan Perawat di RSUI Madinah Kasembon

6. Pihak-pihak yang membantu, mendukung dan memotivasi dalam penyelesaian penyusunan Tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran dari semua pihak sangatlah kami butuhkan demi kesempurnaan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya. Amin.

ABSTRAK

Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rsui Madinah Kasembon Malang

Nurcholis

Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

Noercholys01@gmail.com

Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan dan kesempatan berkembang yang dimiliki perawat dipengaruhi oleh *Quality of Nursing Work Life*. QNWL merupakan elemen penting bagi profesi perawat yang akan berdampak pada kualitas pemberian pelayanan bidang Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang

Desain penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 perawat di RSUI Madinah Kasembon menggunakan *simple random sampling*. Analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi ordinal

Hasil penelitian didapatkan di RSUI Madinah Kasembon Malang didapatkan hasil terbanyak pada variabel *Work life- home life*, *Work design*, *Work context*, *Work world* terbanyak pada kategori Cukup. Dan Analisa data menggunakan *Uji regresi ordinal* didapatkan nilai signifikansi dari variabel *Worklife- homelife* 0,036, *Work design* 0,012, *Work context* 0,035, dan *Work world* sebesar 0,042, semua variabel bernilai $< 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Work life- home life* (x1), *Work design* (X2), *Work context* (X3), *Work world* (X4) terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUI Madinah Kasembong Malang.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Work life- home life*, *Work design* sebesar *Work context* dan *work* dalam kategori cukup dan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUI Madinah Kasembong Malang.

Kata Kunci : *Work life-home life, Work Design, Work Context, Work World, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Analysis of Factors Affecting the Quality of Nursing Services at Madinah Kasembon Malang Hospital

Nurcholis

STRADA Indonesia Institute of Health Sciences

Noercholis01@gmail.com

The best quality of service provided and the development opportunities that nurses have are influenced by the Quality of Nursing Work Life. QNWL is an important element for the nursing profession that will have an impact on the quality of health services.

This study aims to Analyze the Factors that influence the quality of nursing services at RSUI Madinah Kasembon Malang Regency

The research design used is an analytical survey research design with a Cross Sectional approach. The number of samples in this study was 57 nurses at RSUI Madinah Kasembon using simple random sampling. The data analysis used is the ordinal regression analysis test. The results of the study were obtained at RSUI Madinah Kasembon Malang, the most results were obtained on the Work life-home life Work design, Work context Work world variables, the most in the Enough category. And data analysis using the ordinal regression test obtained a significance value of the Work life-home life variable of 0.036, Work design 0.012, Work context 0.035, and Work world of 0.042, all variables have a value of <0.05 , meaning that there is a significant influence between the Work life-home life variables (x_1), Work design (X_2), Work context (X_3), Work world (X_4) on the Quality of Nursing Services at RSUI Madinah Kasembong Malang.

Based on the results of the study, the Work life-home life variables, Work design of Work context and work are in the enough category and have an effect on the Quality of Nursing Services at RSUI Madinah Kasembong Malang.

Keywords: *Work life-home life, Work Design, Work Context, Work World, Service Quality*

RINGKASAN

Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rsui Madinah Kasembon Malang

Rumah sakit di Indonesia, menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, adalah lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tenaga kesehatan di rumah sakit, seperti dokter dan perawat, menjalankan tugas yang bervariasi, termasuk promosi kesehatan dan rehabilitasi. Sumber daya manusia di rumah sakit sangat penting, dan tantangan utama adalah menemukan cara untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Perawat memainkan peranan krusial dalam pelayanan kesehatan, namun kondisi kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja yang buruk dapat menghambat kinerja mereka. Penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan perawat untuk menghindari masalah di rumah sakit.

Quality of Nursing Work Life (QNWL) sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian menunjukkan bahwa banyak perawat di berbagai negara, termasuk Indonesia, memiliki QNWL yang rendah, yang berdampak negatif pada kinerja mereka. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan harus mencakup perbaikan dalam pelayanan keperawatan, yang sering kali dihadapkan pada stres dan kelelahan akibat gaji rendah dan beban kerja yang tinggi. Ketidakpuasan kerja perawat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk penghasilan dan kondisi kerja yang kurang memadai.

Dalam penelitian ini Quality of Nursing Work Life (QNWL) yang terdiri dari *Work life-home life*, *Work Design*, *Work Context*, *Work World*) di duga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Desain penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor apa saja kah yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan kemudian dilakukan uji menggunakan SPSS yaitu uji regresi Ordinal

Hasil penelitian didapatkan di RSUI Madinah Kasembon Malang didapatkan hasil terbanyak pada variabel *Work life- home life*, *Work design*, *Work context*, *Work world* terbanyak pada pada kategori Cukup .Dan Analisa data menggunakan *Uji regresi ordinal* didapatkan nilai signifikansi dari variabel *Work life- homelife* 0,036, *Work design* 0,012, *Work context* 0,035, dan *Work world* sebesar 0,042, semua variabel bernilai $< 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Work life- home life* (x1), *Work design* (X2), *Work context* (X3), *Work world* (X4) terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUI Madinah Kasembong Malang. variabel *Worklife- homelife*, *Work design* sebesar *Work context* dan *work* dalam kategori cukup dan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUI Madinah Kasembong Malang sehingga QNWL sangat penting bagi perawat sehingga kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan akan maksimal dan baik.

SUMMARY

Analysis of Factors Affecting the Quality of Nursing Services at Madinah Kasembon Malang Hospital

Hospitals in Indonesia, according to Law Number 44 of 2009, are institutions that provide comprehensive health services, including inpatient, outpatient, and emergency care. Health workers in hospitals, such as doctors and nurses, carry out various tasks, including health promotion and rehabilitation. Human resources in hospitals are very important, and the main challenge is finding ways to improve employee job satisfaction. Nurses play a crucial role in health services, but poor working conditions, work environment, and workload can hinder their performance. It is important to pay attention to the quality of services provided by nurses to avoid problems in the hospital.

Quality of Nursing Work Life (QNWL) greatly influences the quality of nursing services. Research shows that many nurses in various countries, including Indonesia, have low QNWL, which has a negative impact on their performance. Efforts to improve the quality of health services must include improvements in nursing services, which are often faced with stress and fatigue due to low salaries and high workloads. Nurses' job dissatisfaction is caused by several factors, including inadequate income and working conditions.

In this study, the Quality of Nursing Work Life (QNWL) consisting of Work life-home life, Work Design, Work Context, Work World) is suspected of influencing the quality of nursing services.

The research design used was an analytical survey research design with a Cross Sectional approach. The purpose of this study was to determine what factors influence the quality of nursing services at RSUI Madinah Kasembon, Malang Regency. This study used a questionnaire and then tested using SPSS, namely the Ordinal regression test. The results of the study were obtained at RSUI Madinah Kasembon Malang, the most results were obtained on the Work life-home life Work design, Work context Work world variables, the most in the Enough category. And data analysis using the Ordinal regression test obtained a significance value of the Work life-home life variable of 0.036, Work design 0.012, Work context 0.035, and Work world of 0.042, all variables have a value of <0.05 , meaning that there is a significant influence between the Work life-home life variables (x_1), Work design (x_2), Work context (x_3), Work world (x_4) on the Quality of Nursing Services at RSUI Madinah Kasembong Malang. The Work life-home life, Work design variables are Work context and work in the enough category and have an effect on the Quality of Nursing Services at RSUI Madinah Kasembong Malang so that QNWL is very important for nurses so that the quality of nursing services provided will be maximized and good.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
HALAMAN GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
HALAMAN DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN	xviii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xvi
ABSTRAK	viii
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Akademis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Konsep QNWL.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi <i>quality of nursing work life</i>	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor yang mempengaruhi <i>quality of nursing work life</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Manfaat <i>quality of nursing work life</i>	Error! Bookmark not defined.
4. Dimensi <i>quality of nursing work life</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

5. Pengukuran kualitas Pelayanan Keperawatan	Error! Bookmark not defined.
C. Konsep Perawat.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
2. Otonomi	Error! Bookmark not defined.
3. Proporsi kerja	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
1. Keyakinan	Error! Bookmark not defined.
2. Kecukupan Gaji.....	Error! Bookmark not defined.
3. Keamanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Kerja terhadap Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
1. Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2. Supervisi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kerjasama.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengembangan karir.....	Error! Bookmark not defined.
5. Fasilitas kerja	Error! Bookmark not defined.
6. Rasa aman	Error! Bookmark not defined.
1. Keseimbangan rumah dan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2. Energi yang Tersisa.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh pekerjaan terhadap kehidupan perawat	Error! Bookmark not defined.
BAB 3.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Kerja	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, sampel, besar sampel dan teknik <i>sampling</i>	Error! Bookmark not defined.
A. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel dan besar sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik <i>sampling</i>	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
G. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
H. Instrumen penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
I. Uji validitas dan reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

J. Prosedur pengumpulan dan pengambilan data.....	Error! Bookmark not defined.
K. Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
L. Etika penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
O. Keterbatasan peneliti	Error! Bookmark not defined.
BAB 4	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
B. HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
a. Data Umum	Error! Bookmark not defined.
b. Data Khusus	Error! Bookmark not defined.
<i>Worklife- homelife (x1)</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Work design (X2)</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Work context (X3)</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Work world (X4)</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. <i>Work life-home life</i> Perawat di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang	Error! Bookmark not defined.
B. <i>Work Design</i> di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang	Error! Bookmark not defined.
C. <i>Work Context</i> terhadap kualitas pelayanan keperawat di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang.....	Error! Bookmark not defined.
D. <i>Work World</i> terhadap kualitas pelayanan keperawat di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang.....	Error! Bookmark not defined.
D. Analisa faktor yang paling berpengaruh (<i>Work life-home life, Work Design, Work Context, Work World</i>) terhadap kualitas pelayanan keperawat di RSUI Madinah Kasembon Kabupaten Malang	Error! Bookmark not defined.
E. KETERBATASAN PENELITIAN.....	
BAB 6	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
B. SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	69

HALAMAN GAMBAR

Gambar 2.1 Teori Faktor yang mempengaruhi QNWL	11
Gambar 2.1 Gambar 2.2 Dimensi <i>quality of nursing work life</i>	14
Gambar 2. 3 Kerangka konsep	29
Gambar 2. 3 Kerangka kerja	32

HALAMAN DAFTAR TABEL

1	Tabel 2.2 Keaslian Penelitian.....	5
2	Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	35
3	Tabel 3.2 Uji Validitas	39
4	Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian Bagi Responden	70
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	71
Lampiran 3 Kuesioner.....	72
Lampiran 4 Lembar Konsultasi.....	73
Lampiran 5 Hasil analisis SPSS	76
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	77

HALAMAN DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

RS	: Rumah Sakit
RSK	: Rumah Sakit Khusus
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
UU	: Undang-undang
WHO	: <i>World Health Organization</i>
Dinkes	: Dinas Kesehatan
SDM	: Sumber Daya Manusia
QNWL	: <i>Quality of nursing work life</i>
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik

ARTI LAMBANG:

✓	: Tanda Centang
+	: positif
-	: Negatif
=	: Sama Dengan
:	: Banding
%	: Persen
>	: Lebih
<	: Kurang
(	: Buka Kurung
)	: Tutup Kurung
≤	: Kurang Dari
≥	: Lebih Dari
±	: Kurang Lebih
™	: Tanda Petik
,	: Koma
.	: Titik