



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**GAMBARAN PELAKSANAAN MUTU PELAYANAN DITINJAU DARI
ASPEK KEPERAWATAN DI RUANG PERINATOLOGI
RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO**

TAHUN 2024

FRANSISKA DWI HANDAYANI

2206064

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2024**

**GAMBARAN PELAKSANAAN MUTU PELAYANAN DITINJAU DARI
ASPEK KEPERAWATAN DI RUANG PERINATOLOGI
RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO
TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

FRANSISKA DWI HANDAYANI

2206064

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: “Gambaran Pelaksanaan Matu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Keperawatan di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Tahun 2024” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 29 April 2024



(Fransiska Dwi Handayani)
(2206064)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**GAMBARAN PELAKSANAAN MUTU PELAYANAN DITINJAU DARI
ASPEK KEPERAWATAN DI RUANG PERINATOLOGI
RUMAH SAKIT KRISTEN NGESTI WALUYO**

TAHUN 2024

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk
dilaksanakan sidang skripsi

Yogyakarta, 29 April 2024

Pembimbing



Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang pada

Tanggal 14 Bulan Mei Tahun 2024

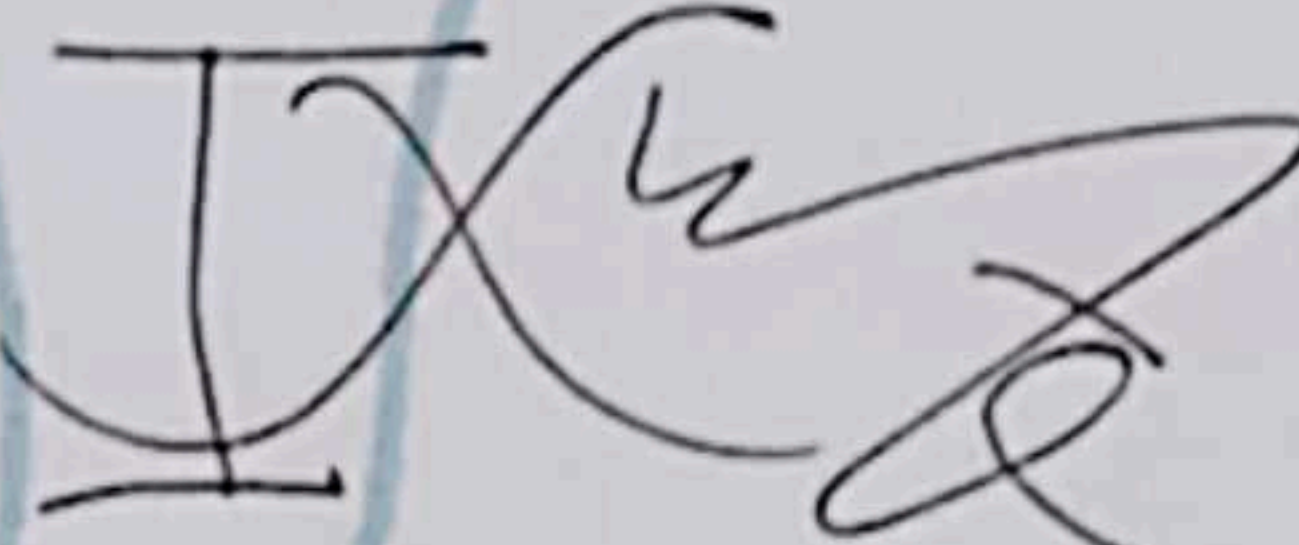
Ketua Penguji

Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN

.....


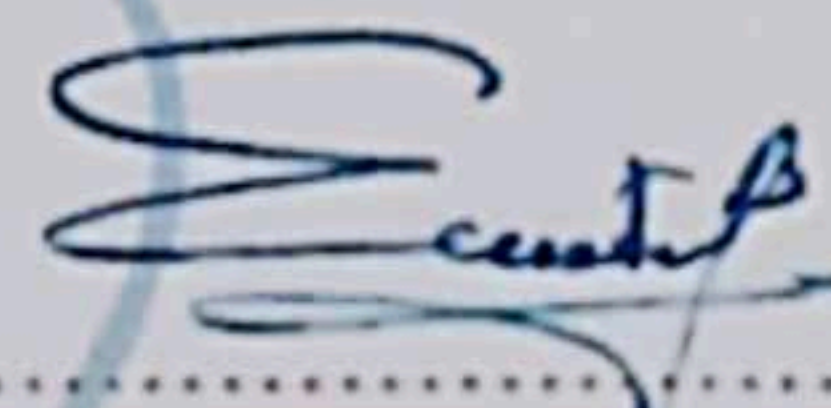
Penguji I

Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep.

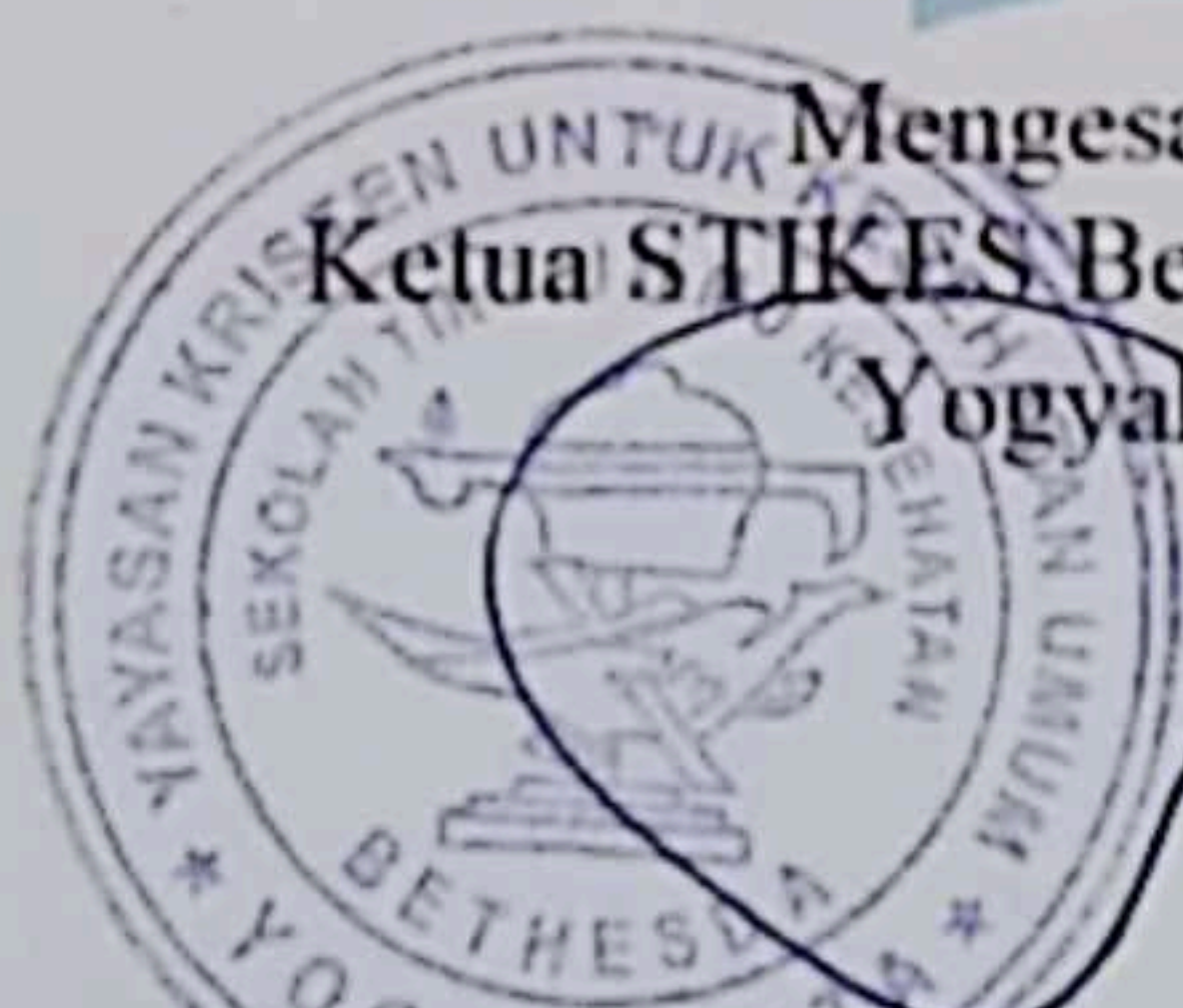
.....


Penguji II

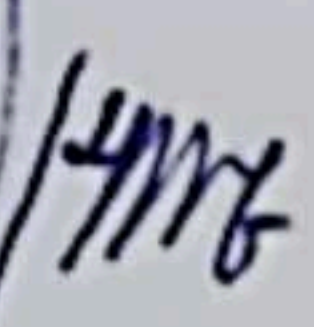
Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS.

.....


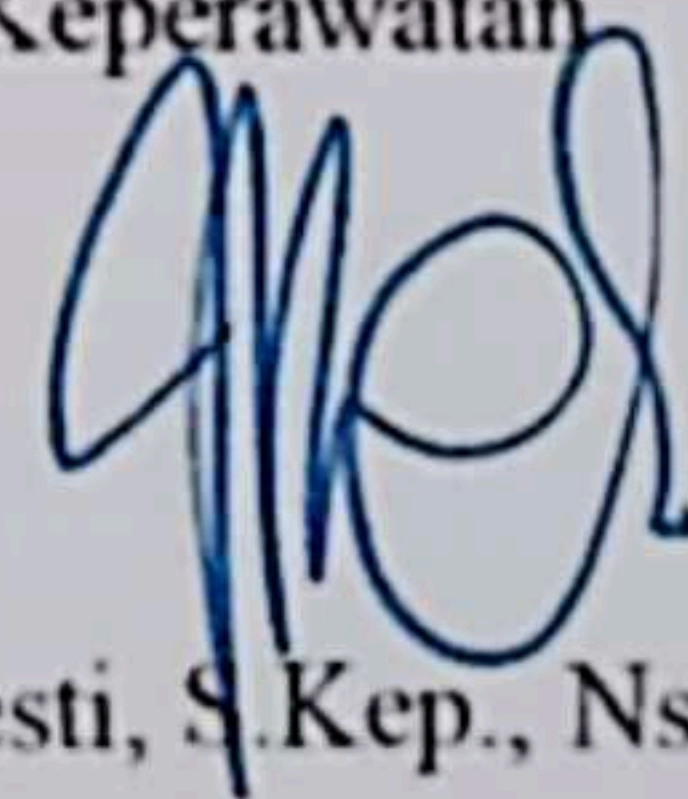
Mengesahkan,
Ketua STIKES Bethesda Yakkum
Yogyakarta



(Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.,
Sp.Kep.MB., Ph.D.NS.)



Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana
Keperawatan



(Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep.)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Melewati suatu proses adalah tidak mudah, juga tidak singkat, namun proses memberikan kenyataan bahwa kegigihan dan ketekunan membuktikan kekuatan dan jati diri seseorang. Proses menyusun skripsi adalah perjalanan pembuktian usaha manusia untuk menggapai ilmu yang didasari doa, dilengkapi pertolongan Tuhan dan diakhiri dengan berkatNya yang sangat sempurna.

“Apabila orang-orang benar itu berseru-seru, maka Tuhan mendengar, dan melepaskan mereka dari segala kesesakannya. Tuhan itu dekat kepada orang-orang yang patah hati, dan Ia menyelamatkan orang-orang yang remuk jiwanya. Kemalangan orang benar banyak, tetapi Tuhan melepaskan dia dari semuanya itu; Ia melindungi segala tulangnya, tidak satupun yang patah” (Mazmur 34:17-20)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan memberikan pertolongan selama hidupku
2. Orangtua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam masa studiku
3. Suami dan anak yang dengan sangat setia mendampingi dan memberikan semangat berlimpah dalam masa studiku
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu ada dan menopang dalam proses belajar

ABSTRAK

FRANSISKA DWI HANDAYANI. “Gambaran Pelaksanaan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Keperawatan di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Tahun 2024”.

Latar Belakang: Kepuasan pasien menjadi tolok ukur nilai mutu pelayanan. Aspek pelayanan meliputi *tangible, empathy, assurance, responsiveness dan reliability*. RSK Ngesti Waluyo Parakan sedang melakukan pembangunan gedung, mengakibatkan perubahan pada sarana prasarana ruang perinatologi. Ruangan dimodifikasi menyesuaikan ketersediaan luasan dan jumlah kamar yang ada, sehingga perawat, pasien dan keluarga mengalami beberapa hambatan. Mutu layanan harus menjadi prioritas dalam berbagai kondisi dan situasi rumah sakit, demi keselamatan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran pelaksanaan mutu pelayanan ditinjau dari aspek keperawatan di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo tahun 2024.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif, melibatkan 7 partisipan perawat ruang perinatologi. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi. Analisis data menggunakan *content analysis*.

Hasil: Muncul 43 koding, 21 kategori dan 5 tema. Tema: Pemanfaatan faskes/sarana prasarana yang ada, dilaksanakan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pasien; Pelaksanaan aspek paripurna dilaksanakan sesuai SOP untuk memenuhi kebutuhan biologis dan spiritual, serta kolaborasi; Kebutuhan pasien dan keluarga terpenuhi, dipastikan melalui edukasi dan pengecekan berulang, sehingga pasien dan keluarga puas dan tidak ada komplain; Penjaminan keselamatan pasien dan keluarga dilakukan dengan cara identifikasi pasien sesuai dengan program.

Kesimpulan: Pelaksanaan mutu pelayanan dari aspek perawatan di ruang perinatologi selama masa pembangunan dilakukan dengan pemanfaatan sarana prasarana menyesuaikan kebutuhan, menaati SOP dalam tindakan keperawatan, melakukan edukasi dan cek ulang pemenuhan kebutuhan, serta penjaminan keselamatan pasien.

Saran: Rumah sakit harus memenuhi kelayakan sarana prasarana ruang perinatologi selama masa pembangunan, mengelola jumlah dan meningkatkan kompetensi perawat untuk peningkatan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Mutu, Pelayanan, Asuhan Keperawatan, Perinatologi

XIV+106 halaman + 10 tabel + 2 gambar + 11 lampiran

Kepustakaan: 41, 2013-2022

ABSTRACT

FRANSISKA DWI HANDAYANI. “Description of The Implementation of Quality of Service Seen From The Nursing Aspect in The Perinatology Ward at Ngesti Waluyo Christian Hospital in 2024”.

Background: Patient satisfaction as the value of service quality. The aspects of quality include tangible, empathy, assurance, responsiveness and reliability. RSK Ngesti Waluyo Parakan is under building construction, making perinatology infrastructure changes. The room available has been modified suit to space and the number of rooms, so nurses, patients and families experience several obstacles to give and access qualified services. Service quality must be a priority for patient safety.

Objectives: This study aims to describe service quality in terms of nursing care aspects in the perinatology ward at Ngesti Waluyo Christian Hospital in 2024.

Method: This study is a descriptive qualitative study, involving 7 nurse in perinatologi ward as participants. Data collection was carried out using in-depth semi-structured interviews and observations. Data analysis uses content analysis.

Result: There were 43 coding, 21 categories and 5 themes. The themes were: Utilization of existing health facilities/ infrastructure, due to the function and needs of patients; The nursing process do by the SOP to meet biological and spiritual needs, as well as collaboration; The needs of patients and families are met, ensured through education and repeated checks, so that patient and families are satisfied and there were no complaints; Guaranteeing the safety of patients and families is carried out by identifying patients match with the program.

Conclusion: Implementation of service quality from the aspect of caring in the perinatology ward during the construction period was carried out by utilizing existing infrastructure according to needs, adhering to protocol in nursing interventions, providing education and double-checking the needs, as well as ensuring patient safety.

Suggestion: Hospital must provide the appropriateness of perinatology room infrastructure during the construction period, manage the number and increase the competency of nurses to improve service quality.

Keywords: Quality, Service, Nursing Care, Perinatology

XIV+106 pages + 10 tables + 2 schemas + 11 attachment

Literature:41, 2013-2022

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kehadiran Bapa Surgawi yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Pelaksanaan Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Keperawatan di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Tahun 2024”.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D.NS. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda YAKKUM
2. dr. Mintono, Sp.B. selaku Direktur Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo yang telah mengizinkan peneliti dalam pengambilan data untuk penelitian ini
3. Ibu Ethic Palupi, M.N.S., Ns., S. Kep. selaku Wakil Ketua I sekaligus Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, kesempatan dan ide serta masukan-masukan dalam penyusunan dan pembuatan skripsi ini
4. Ibu Indah Prawestri, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda YAKKUM

5. Seluruh perawat dan bidan Ruang Perinatologi Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo yang telah bekerjasama dan memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, .. Juli 2024

Peneliti

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTAK	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep	29

D. Pertanyaan/Hipotesis Penelitian	29
E. Variabel Penelitian	30
1. Definisi Konseptual	30
2. Definisi Operasional	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Alat Ukur Penelitian	32
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
F. Etika Penelitian	34
G. Prosedur Pengumpulan Data	36
H. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	53
C. Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
Daftar Pustaka	63
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 2 Definisi Operasional	30
Tabel 3 Karakteristik Partisipan	40
Tabel 4 Analisis Pemunculan Tema “Pemanfaatan faskes/ sarana prasarana yang ada, dilaksanakan sesuai dengan fungsi dan kebutuhan pasien”	44
Tabel 5 Analisis Pemunculan Tema “Pelaksanaan asuhan keperawatan paripurna dilaksanakan sesuai SOP untuk memenuhi kebutuhan biologis dan spiritual, serta kolaborasi”	47
Tabel 6 Analisis Pemunculan Tema “Kebutuhan pasien dan keluarga terpenuhi, dipastikan melalui edukasi dan pengecekan berulang, sehingga pasien dan keluarga puas dan tidak ada <i>complain</i> ”	49
Tabel 7 Analisis Pemunculan Tema “Penjaminan keselamatan pasien dan keluarga dilakukan dengan cara identifikasi pasien sesuai dengan program”	50
Tabel 8 Analisis Pemunculan Tema “Cara menghadapi keluarga yang cemas dengan pendekatan untuk memberikan ketenangan dan dukungan”	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	28
Gambar 2 Kerangka Konsep	29

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 2. Surat Persetujuan Studi Pendahuluan

Lampiran 3. *Informed Consent* Penelitian

Lampiran 4. Lembar Persetujuan Partisipan

Lampiran 5. Panduan Wawancara Perawat Ruang Perinatologi

Lampiran 6. Lembar Observasi Sarana dan Prasarana Penunjang Asuhan Keperawatan

Lampiran 7. *Ethical Clearance*

Lampiran 8. Transkrip Wawancara

Lampiran 9. Analisis Tematik

Lampiran 10. Lembar Konsultasi

Lampiran 11. Hasil Cek *Similarity*

STIKES BETHESDA YAKKUM