

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MUTU  
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT:  
(*LITERATURE REVIEW*)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh derajat Sarjana Keperawatan  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan Oleh  
Dahlia  
1710913220005



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
BANJARBARU**

**Maret, 2024**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, Maret 2024

Dahlia

Karya Tulis Ilmiah

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW***

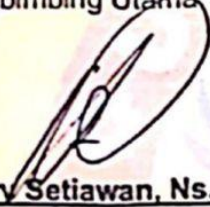
Dipersiapkan dan disusun oleh

**DAHLIA**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 27 Maret 2024

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



**Herry Setiawan, Ns., M.Kep.**

Anggota Dewan Penguji Lain



**Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes.**

Pembimbing Pendamping



**Dr. Herawati, Ns., M.Kep.**



**Rahimul Yakin, S.Kep., M.Epid.**

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



**Dr. Herawati, Ns., M.Kep.**  
Koordinator Program Studi Keperawatan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit: *Literature Review*”.

Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh derajat sarjana Ilmu Keperawatan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Dr.dr. Istiana, M.Kes yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Kepada dosen pembimbing Ichsan Rizany, Ns., M.Kep dan Herry Setiawan, Ns., M.Kep dan Herawati, Ns., M.Kep yang sudah berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
3. Kedua dosen penguji Endang Pertiwiwati, Ns., M.Kes dan Rahimul Yakin, S.Kep., M.Epid yang berkenan memberikan kritik dan saran sehingga karya tulis ilmiah ini menjadi semakin baik.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap rancangan penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, Maret 2024

Dahlia

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbiil"aalamin. Segala puji dan syukur serta terima kasih penulis ucapkan kepada Allah Subhanallah Wa Ta"ala. Tuhan Penguasa seluruh semesta alam berkat segala karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ayah dan Ibu (Thamrin dan Rawiyah) berkat segala do"a, dukungan dan kasih sayang yang diberikan.
2. Dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah Herry Setiawan, Ns., M.Kep dan Dr. Herawati, Ns., M.Kep terima kasih atas kebaikan dan kesabaran yang penuh dalam membimbing dan mengarahkan saya selama ini.
3. Sahabat sekaligus teman diskusi saya (Ulil, Abeth, Ayu, Siska, Novia dan Kak Radiatul Hudha) yang selalu memberikan *support* selama ini.
4. Teman-teman PSIK 2017 yang telah memotivasi hingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

Semoga Allah Subhanallah Wa Ta"ala membalas kebaikan kalian dengan kebaikan pula, serta Karya Tulis Ilmiah ini menjadi sesuatu yang bermanfaat sehingga memiliki nilai keberkahan didalamnya.

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT: *LITERATURE REVIEW*

Dahlia

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu (*reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy*) serta menjadi penentu faktor citra pelayanan kesehatan dimasyarakat.

**Tujuan:** Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

**Metode:** Studi ini dilakukan dengan *literature review*. Sebelas literatur diidentifikasi dari tiga *database*, yaitu *Google Scholar, PubMed* dan Portal Garuda. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Semua artikel penelitian dianalisis dengan menggunakan *instrument JBI Critical Appraisal Tools-Checklist for Analytical Cross Sectional Studies*.

**Hasil:** Artikel yang ditemukan pada awal pencarian berjumlah 6.626 artikel penelitian. Kemudian dilakukan pengurangan berdasarkan judul dan abstrak didapatkan sebanyak 16 artikel. Kemudian dianalisis berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan sebanyak 12 artikel penelitian. Selanjutnya 12 artikel tersebut dilakukan *critical appraisal* dengan menggunakan *instrument JBI Critical Appraisal Tools-Checklist for Analytical Cross Sectional Studies* dan didapatkan 11 artikel yang dimasukkan dalam sintesis naratif.

**Pembahasan:** Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit, yaitu peran komite, kinerja perawat, pelaksanaan supervise, komunikasi SBAR (*situation, background, assessment, recommendation*), kepuasan pasien, pengetahuan perawat, pengembangan karir, tipe kepribadian, motivasi kerja dan kepemimpinan klinis.

**Kata kunci:** mutu pelayanan keperawatan, Rumah sakit.

## **ABSTRACT**

### **FACTORS THAT INFLUENCE THE QUALITY OF NURSING SERVICE IN HOSPITALS**

**Dahlia**

**Background:** *The quality of nursing services is professional nursing care which refers to 5 dimensions of service quality, namely (reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy)and is a determining factor in the image of health services in the community.*

**Purpose:** *Analyze the factors that influence the quality of nursing service in hospitals.*

**Method:** *This study was carried out with a literature review. Eleven pieces of literature were identified from three databases, namely Google Scholar, PubMed and Portal Garuda. The research design used is quantitative with a cross sectional approach. All research articles are analyzed using JBI Critical Appraisal Tools-Checklist for Analytical Cross Sectional Studies instrument.*

**Result:** *Articles found at the beginning of the search totaled 6,626 research articles. Then a reduction based on the title and abstract obtained as many as 16 articles. Then analyzed based on inclusion and exclusion criteria obtained as many as 12 research articles. Furthermore, the 12 articles were conducted critical appraisal using the instrument JBI Critical Appraisal Tools-Checklist for Analytical Cross Sectional Studies and obtained 11 articles included in narrative synthesis.*

**Discussion:** *There are several factors that influence the quality of nursing service in hospitals, namely the role of committees, nurse performance, implementation of supervision, SBAR (situation, background, assessment, recommendation) communication, patient satisfaction, nurse knowledge, career development, personality type, work motivation and clinical leadership.*

**Keywords:** *Hospital, Quality of Nursing Service.*

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| PERNYATAAN .....   | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                    | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                       | iv   |
| LEMBAR PERSEMBAHAN.....                                    | v    |
| ABSTRAK .....  | vi   |
| DAFTAR ISI .....   | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....   | x    |
| DAFTAR TABEL.....  | xi   |
| DAFTAR SINGKATAN.....                                      | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                      | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....                                     | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                                | 4    |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                              | 5    |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                             | 5    |
| 1.4.1    Manfaat bagi Perawat.....                         | 5    |
| 1.4.2    Manfaat bagi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit..... | 5    |
| 1.4.3    Manfaat bagi Peneliti .....                       | 5    |
| BAB 2 METODE PENELITIAN.....                               | 6    |
| 2.1    Rancangan Penelitian.....                           | 6    |
| 2.2    Kriteria Inklusi .....                              | 6    |
| 2.2.1    Jenis Literatur .....                             | 6    |
| 2.2.2    Tipe Populasi ( <i>Populations</i> ).....         | 6    |
| 2.2.3    Tipe Intervensi ( <i>Interventions</i> ).....     | 6    |
| 2.2.4    Tipe <i>Comparator</i> .....                      | 6    |
| 2.2.5    Tipe <i>Outcomes</i> .....                        | 7    |
| 2.3    Kriteria Inklusi .....                              | 7    |
| 2.4    Teknik Pencarian Literatur .....                    | 7    |
| 2.5    Teknik Pengumpulan dan Analisa Data .....           | 8    |
| 2.5.1    Seleksi Literatur .....                           | 8    |
| 2.5.2 <i>Assesment of Methodological Quality</i> .....     | 8    |
| 2.5.3    Ekstraksi Data .....                              | 8    |
| 2.5.4    Sintesis Data .....                               | 9    |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.6                                      | Keterbatasan Penelitian.....  | 9  |
| BAB 3 KERANGKA PENCARIAN LITERATUR ..... |   | 10 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN .....             |   | 12 |
| 4.1                                      | Ekstraksi Data .....  | 12 |
| BAB 5 PEMBAHASAN.....                    |   | 18 |
| 5.1                                      | Faktor-faktor Yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan<br>di Rumah Sakit ..... | 18 |
| BAB 6 PENUTUP .....                      |   | 27 |
| 6.1                                      | Simpulan .....  | 27 |
| 6.2                                      | Saran.....  | 27 |
| 6.2.1                                    | Saran Bagi Perawat.....   | 27 |
| 6.2.2                                    | Saran Bagi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....                               | 27 |
| 6.2.3                                    | Saran Bagi Peneliti .....   | 27 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                      |   | 28 |
| LAMPIRAN .....                           |   | 30 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                    |    |
|------------|------------------------------------|----|
| Gambar 3.1 | Kerangka Pencarian Literatur ..... | 10 |
|------------|------------------------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|           |                             |    |
|-----------|-----------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Format Ekstraksi Data ..... | 9  |
| Tabel 4.1 | Ekstraksi Data .....        | 12 |

## DAFTAR SINGKATAN

|        |  |
|--------|--|
| Depkes | : Departemen Kesehatan                                     |
| JBI    | : <i>Joanna Briggs Institute</i>                           |
| RS     | : Rumah Sakit  |
| SBAR   | : <i>Situation, Background, Assessment, Recommendation</i> |
| SDM    | : Sumber Daya Manusia                                      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Biodata Peneliti Lampiran 2. Hasil *Review Artikel*
- Lampiran 3. Hasil *JBI Critical Appraisal Tools Checklist for Analytical Cross Sectional Studies*
- Lampiran 4. Kesimpulan Hasil *Critical Appraisal* Ketiga *Reviewer*
- Lampiran 5. Hasil Tangkapan Layar Pencarian Artikel Lampiran 6. Daftar Pencarian Artikel
- Lampiran 7. Daftar Artikel Duplikasi Lampiran 8. Lembar Konsultasi
- Lampiran 9. Lembar Hasil Uji Turnitin dan Uji Typo