

SKRIPSI

**GAMBARAN PERILAKU PERAWAT DALAM MELAKUKAN *SERVICE EXCELLENCE* DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SWASTA
SURABAYA**



WAHYU IDAWATI
202202073

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATHOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**GAMBARAN PERILAKU PERAWAT DALAM MELAKUKAN *SERVICE EXCELLENCE* DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SWASTA
SURABAYA**



**WAHYU IDAWATI
202202073**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSYARATAN GELAR

**GAMBARAN PERILAKU PERAWAT DALAM MELAKUKAN *SERVICE EXCELLENCE* DI RUANG RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SWASTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.)

Dalam Program Studi Ilmu Keperawatan

**WAHYU IDAWATI
202202073**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Idawati

Program Studi : Ilmu Keperawatan

NIM : 202202073

Tempat/ tanggal lahir : Surabaya, 29 Februari 1988

Alamat : Jl.Babatan I No. 28 A RT 03/ RW 02 Kec. Wiyung
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa :

“ Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan *Service Excellence* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Surabaya”

Adalah hasil pekerjaan saya pribadi, ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip sesuai dengan cara penulisan dengan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Keperawatan yang nanti saya dapatkan.

Surabaya, 21 Juni 2024



METERA
TEMPER
A038ALX26772297

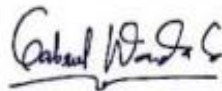
Wahyu Idawati
202202073

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 21 JUNI 2024

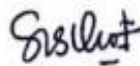
Oleh:

Pembimbing 2



Gabriela Wanda Sinawang, M.Kep., Ners
NRK: 222.016.051

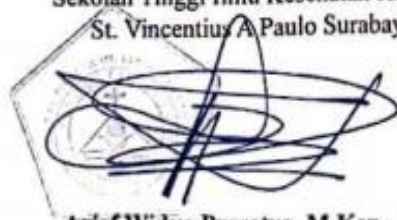
Pembimbing 1



Sisilia Indriasari W., M.Kep., Ners
NRK: 112.004.021

Mengetahui,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Katolik
St. Vincentius A Paulo Surabaya



Arief Widya Prasetya, M.Kep., Ners
NRK: 112.002.020

Ketua Program Studi Ilmu
Keperawatan



Ni Luh Agustini Purnama, M.Kep., Ners
NRK: 112.005.023

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Wahyu Idawati

NIM : 202202073

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Judul : Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan *Service*

Excellence Di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya

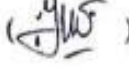
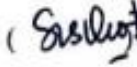

Skripsi ini telah diuji dan dinilai

Oleh Panitia Penguji Pada Program Studi Ilmu Keperawatan

STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya

Pada tanggal 21 Juni 2024

Panitia Penguji,

1. Ketua Penguji : Marcellina Rasemi Widayanti.,SST.,M.Pd. ()
2. Anggota Penguji 1 : Sisilia Indriasari W.,M.Kep.,Ners ()
3. Anggota Penguji 2 : Gabriela Wanda Sinawang,M.Kep.,Ners ()

MOTTO

“ Never tried, Ever failed, No matter. Try again, Fail again, fail better. the world is yours, Treat everyone kindly. And light up the night.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1) Allah SWT yang senantiasa menuntun langkah saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu
- 2) Dosen pembimbing yang senantiasa sabar memberikan bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini selesai tepat waktu
- 3) Orang tua, keluarga tercinta terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini
- 4) Manager keperawatan, komite keperawatan, HRD dan SPV ruang 8 *east wing* yang membantu melancarkan proses pendidikan.
- 5) Teman-teman kerjaku di Rumah Sakit khususnya lantai 8 *east wing* terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya.
- 6) Teman-teman angkatan 2022 STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya yang telah bekerjasama dengan baik selama perkuliahan ini.
- 7) Terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Idawati
NIM : 202202073
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Katolik Vincentius A Paulo Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan *Service Excellence* Di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya”

Beserta alat perangkat yang diperlukan. Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini STIKES Katolik Vincentius A Paulo Surabaya berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Juni 2024

Yang menyatakan

(Wahyu Idawati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan *Service Excellence* Di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis berikan kepada :

- 1) Sisilia Indriasari W.,M.Kep.,Ners selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
- 2) Gabriel Wanda Sinawang, M.Kep.,Ners selaku pembimbing kedua yang yang senantiasa sabar dan teliti untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Ni Luh Agustini Purnama,M.Kep.,Ners selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya dan juga selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
- 4) Arief Widya Prasetya, M.Kep.,Ners selaku Ketua STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada kami.
- 5) Iriene Kusuma Wardhani, M.Kep.,Ners selaku pembimbing akademik yang tanpa lelah selalu mengingatkan, memberi semangat dari awal hingga saat ini.
- 6) Direktur RS Swasta Surabaya yang sudah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

- 7) Orang tua, anak dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu menyemangati serta memberikan dukungan dan doa.
- 8) Rekan-rekan Mahasiswa/i alih jenjang 2022 atas segala dukungan, saran, dan masukannya.
- 9) Seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah mendoakan demi suksesnya tugas akhir ini.
- 10) Para responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 21 Juni 2024

Penulis

ABSTRACT

DESCRIPTION OF NURSES' BEHAVIOR IN PROVIDING SERVICE EXCELLENCE IN THE INPATIENT WARD AT PRIVATE HOSPITAL SURABAYA

Wahyu Idawati
(202202073)

Nurses were required to be more capable of managing and providing high-quality service excellence in healthcare services at hospitals that prioritized customer care. The phenomenon at the hospital, taken from customer care data, showed that patients reported that nurses were not friendly, communicative, and responsive when patients needed care. The purpose of this research was to identify the nurses' behavior in providing service excellence in the inpatient ward at private Hospital Surabaya. The research design used was descriptive with an accessible population of 90 nurses and a sample size of 73 nurses in the inpatient ward at private Hospital Surabaya from 20-28 April 2024, who met the inclusion criteria and were selected using proportional random sampling. The variable in this research was the nurses' behavior in providing service excellence. The research instrument used was a questionnaire, which was then analyzed using descriptive statistical proportion percentages. The results of the research showed that the behavior in providing service excellence was good in 46 respondents (63.0%), fair in 22 respondents (30.1%), and poor in 5 respondents (6.9). Based on the findings of this research, the researchers suggest enhancing nurses' behaviors in delivering service excellence by providing feedback to the nursing staff and the Education and Training department of private hospitals in Surabaya to organize regular training or seminars on service excellence. This initiative aims to improve the quality of the hospital.

Keywords: Behavior, service, excellence.

ABSTRAK

GAMBARAN PERILAKU PERAWAT DALAM MELAKUKAN SERVICE EXCELLENCE DI RUANG RAWAT INAP RS SWASTA SURABAYA

Wahyu Idawati
(202202073)

Perawat dituntut untuk lebih mampu mengatasi dan memberikan *service excellence* yang berkualitas dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Fenomena di Rumah Sakit yang di ambil dari data di *customer care* di dapatkan bahwa pasien mengatakan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien tidak ramah, kurang komunikatif dan tidak tanggap saat pasien membutuhkan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi gambaran perilaku perawat dalam melakukan *service excellence* di ruang rawat inap di RS swasta Surabaya. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan populasi terjangkau 90 perawat dan jumlah sampel 73 perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit swasta Surabaya pada tanggal 20-28 April 2024 yang memenuhi kriteria inklusi dan diambil menggunakan *proportional random sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah Perilaku perawat dalam melakukan *service excellence*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner yang diambil dari penelitian Haryati kemudian dianalisa statistik deskriptif proporsi prosentase. Hasil penelitian untuk perilaku dalam melakukan *service excellence* dengan kategori baik sebanyak 46 responden (63,0%), cukup sebanyak 22 responden (30,1%) dan kurang sebanyak 5 responden (6,9%). Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk dapat meningkatkan perilaku perawat dalam memberikan *service excellence* yaitu memberikan masukan terhadap staf keperawatan dan bagian Pendidikan dan Pelatihan di RS swasta Surabaya untuk mengadakan pelatihan atau seminar tentang *service excellence* secara berkala untuk meningkatkan mutu dari Rumah Sakit.

Kata Kunci: Perilaku, *service*, *excellence*.

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persyaratan Gelar.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Penetapan Panitia Penguji.....	vi
Motto	vii
Halaman persembahan	viii
Halaman Persetujuan Publikasi.....	ix
Kata Pengantar	x
<i>Abstract</i>	xii
Abstrak	xiii
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Diagram.....	xviii
Daftar Lampiran	xix
Daftar Singkatan.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Perilaku.....	6
2.1.1 Pengertian Perilaku.....	6
2.1.2 Jenis Perilaku	7
2.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku.....	7
2.1.4 Pembentukan Perilaku	10
2.1.5 Perubahan Perilaku	11
2.1.6 Domain Perilaku	12
2.1.7 Pengukuran Perilaku	12
2.2 <i>Service Excellence</i>	13
2.2.1 Pengertian service excellence	13
2.2.2 Pentingnya <i>Service Excellence</i> Terhadap Pelanggan.....	14
2.2.3 Tujuan <i>Service Excellence</i>	15
2.2.4 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi <i>Service Excellence</i>	15
2.2.5 Dampak <i>Service Excellence</i>	17
2.2.6 Upaya Meningkatkan <i>Service Excellence</i>	19

2.2.7 Indikator Perilaku Dalam <i>Service Excellence</i>	20
2.2.8 Kuesioner Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i>	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Identifikasi Variabel.....	27
3.3 Definisi Operasional	27
3.4 Populasi, Sampel dan Sampling	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel	30
3.5.3 <i>Sampling</i>	32
3.6 Pengumpulan Data dan Analisa Data	32
3.6.1 Pengumpulan Data.....	33
3.6.2 Analisis Data.....	33
3.7 Etika Penelitian.....	39
3.7.1 <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan).....	39
3.7.2 <i>Anonimity</i> (Tanpa Nama)	39
3.7.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	39
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Karakteristik Lokasi Penelitian.....	40
4.1.2 Data Umum.....	42
4.1.3 Data Khusus.....	43
4.2 Pembahasan	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kuesioner perilaku perawat dalam melakukan <i>service excellence</i>	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i> Di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya.....	28
Tabel 3.2	Indikator Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i> Di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya.....	33
Tabel 4.1	Karakteristik responden di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya pada tanggal 20-28 April 2024	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i>	24
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i>	26

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Gambaran Perilaku Perawat Dalam Melakukan <i>Service Excellence</i> di Ruang Rawat Inap RS Swasta Surabaya pada tanggal 20-28 April 2024	43
-------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Survei Awal Dari Institusi	49
Lampiran 2	Surat Balasan Dari Tempat Survei	50
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Penelitian	51
Lampiran 4	Surat Balasan Dari Tempat Penelitian	52
Lampiran 5	Surat Laik Etik	53
Lampiran 6	Lembar Informasi Untuk Responden	54
Lampiran 7	Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian	56
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 9	Rekapitulasi Data Umum Responden	61
Lampiran 10	Rekapitulasi Data Khusus Responden	63
Lampiran 11	Hasil Tabulasi Silang	67
Lampiran 12	Hasil Uji Plagiasi	68
Lampiran 13	Lembar Bimbingan Skripsi	72

DAFTAR SINGKATAN

ASDPP	= Analisis Statistik Deskriptif Proporsi Presentase
HD	= Hemodialisa
HRD	= <i>Human Resource Department</i>
KEPK	= Komisi Etik Penelitian Kesehatan
OPD	= <i>Out Patient Departement</i>
RS	= Rumah Sakit
S	= Setuju
STIKES	= Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
STS	= Sangat Tidak Setuju
SOP	= Standar Operasional Prosedur
SS	= Sangat Setuju
TS	= Tidak Setuju