

**HUBUNGAN PERAN SUPERVISI KEPERAWATAN DENGAN
SERVICE QUALITY PERAWAT HEMODIALISA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Keperawatan
pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



Oleh:

**Eko Budi Santoso
2023080002P**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2024**

**HUBUNGAN PERAN SUPERVISI KEPERAWATAN DENGAN
SERVICE QUALITY PERAWAT HEMODIALISA RS.
PETROKIMIA GRESIK**

SKRIPSI

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



Oleh :
EKO BUDI SANTOSO
2023080002P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2024**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Peran Supervisi Keperawatan dengan Service Quality Perawat Hemodialisa

Nama Mahasiswa : Eko Budi Santoso

NIM : 2023080002P

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di uji pada tim penguji Tugas Akhir pada program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik

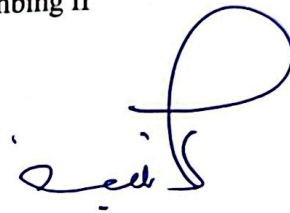
Gresik, 31 Januari 2025

Pembimbing I



Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes
NIPY.10710202120066

Pembimbing II



Daviq Ayatulloh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan Peran Supervisi Keperawat Dengan Service Quality Perawat Hemodialisa RS. Petrokimia Gresik

Nama Mahasiswa : Eko Budi Santoso

NIM : 2023080002P

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal : 3 Februari 2025

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIFERSITAS GRESIK 2024

TIM PENGUJI :

1 Dr. Roihatul Zahroh S.Kep.,Ns M.Ked.
NIPY.107102020060036

Ketua

1.

2 Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes
NIPY.1707102022120066

Anggota I

2.

3 Daviq Ayatulloh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187

Anggota II

3.

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan



Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns,M.Kep
NIPY.10710202007004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan ridho-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Hubungan Peran Supervisi Keperawat dengan *Service Quality* Perawat Hemodialisa**” dapat terselesaikan. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal penyusunan proposal ini. Tidak lupa ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

1. Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes, selaku Rektor Universitas Gresik yang telah fasilitas kepada kami untuk mengikuti Pendidikan di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
2. Hj. Retno Twistiadayani, S.Kep,Ns.,M.Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.
3. Ibu Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.Ns.M.Kep, selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
4. Dr. Roihatul Zahroh S.Kep.,Ns M.Ked, Selaku Penguji Skripsi Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.
5. Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes, selaku pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu serta memberikan pengarahan, bimbingan, dan masukan dalam penyusunan proposal ini.
6. Daviq Ayatulloh, S.Kep.Ns.M.Kep, selaku pembimbing II yang juga telah dengan sabar meluangkan waktu serta memberikan pengarahan, bimbingan, dan masukan dalam penyusunan proposal ini.
7. Keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan dukungan kepada kami.
8. Teman-teman kuliahku yang selalu memberikan motivasi, dukungan, bantuan, kritik dan saran.

9. Dan semua pihak yang membantu dalam kelancaran penyusunan proposal ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal ini. Kami sadar proposal ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna maka saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Gresik, 10 Agustus 2024

Eko Budi Santoso

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN.....	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Konsep Supervisi Keperawatan	6
2.1.1 Definisi Supervisi Keperawatan.....	6
2.1.2 Bentuk dan Fungsi Supervisi	8
2.1.3 Manfaat Supervisi.....	11
2.1.4 Efektifitas Supervisor	13
2.1.5 Sasaran Supervisi	14
2.2 Konsep service Quality (Kualitas Pelayanan)	15
2.2.1 Definisi.....	15
2.2.2 Syarat Pelayanan Keperawatan	17
2.2.3 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan Keperawatn.....	19
2.3 Konsep Hemodialisa	22
2.3.1 Definisi Hemodialisa	22
2.3.2 Proses Hemodialisis.....	23
2.3.3 Peran Perawatan Hemodialisa	24
2.4 Keaslian Penelitian.....	30

BAB 3	KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	34
	3.1 Kerangka Konseptual	34
	3.2 Hipotesis	35
BAB 4	METODE PENELITIAN	37
	4.1 Desain Penelitian	37
	4.2 Kerangka Kerja	38
	4.3 Populasi, Sampel dan Sampling	39
	4.3.1 Populasi	39
	4.3.2 Sampel	39
	4.3.3 Sampling	41
	4.4 Identifikasi Variabel	41
	4.4.1 Variabel Independen	41
	4.4.2 Variabel Dependen	41
	4.5 Definisi Operasional Variabel	42
	4.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data	43
	4.6.1 Instrumen	43
	4.6.2 Lokasi	44
	4.6.3 Prosedur	44
	4.6.4 Cara analisa data	44
	4.7 Masalah Etika	48
	4.7.1 <i>Self determination</i>	48
	4.7.2 <i>Informed consent</i>	49
	4.7.3 <i>Anonimity</i>	49
	4.7.4 <i>Confidentiality</i>	49
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
	5.1 Hasil Penelitian	50
	5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
	5.1.2 Data Umum	51
	5.1.3 Data Khusus	53
	5.1.4 Analisis Hubungan Supervisi Keperawatan dengan Service Quality (Kualitas Pelayanan) di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Petrokimia Gresik	54
	5.2 Pembahasan	56
	5.2.1 Supervisi Keperawatan di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Petrokimia Gresik	56
	5.2.2 <i>Service Quality</i> di Unit Hemodialisa Rumah Sakit Petrokimia Gresik	59
	5.2.3 Hubungan Supervisi Keperawatan dengan <i>Service Quality</i> pada Perawat Hemodialisa Rumah Sakit Petrokimia Gresik	61

BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
	6.1 Kesimpulan.....	64
	6.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN