

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBARAN PENGESAHAN TESIS	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
F. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktik	7
3. Manfaat Peneliti	8
4. Manfaat Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Esa Unggul	8

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kualitas Pelayanan	9
1.1 definisi Kualitas Pelayanan	9
1.2 Definisi dan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	9
1.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas Layanan Keperawatan	10
1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	10
1.5 Pengukuran dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Keperawatan	11
2. Gaya Kepemimpinan	12
2.1 Pengertian dan Konsep Gaya Kepemimpinan	12
2.2 Teori-teori Gaya Kepemimpinan	13
2.3 Macam – macam Gaya Kepemimpinan	13

2.4 Dimensi Gaya Kepemimpinan	15
2.5 Hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan	18
2.6 Gaya Kepemimpinan Dalam Keperawatan	19
3. Teknik Supervisi	20
3.1 Definisi Teknik Supervisi	20
3.2 Manfaat Supervisi	20
3.3 Tujuan Supervisi	21
3.4 Teknik Supervisi	21
3.5 Model Teknik Supervisi	22
3.6 Indikator Teknik Supervisi	24
3.7 Dimensi Teknik Supervisi	24
3.8 Teknik Supervisi Dalam Keperawatan	25
4. Kompetensi	27
4.1 Definisi Kompetensi	27
4.2 Konsep Kompetensi dalam Keperawatan	28
4.3 Jenis-jenis Kompetensi	29
4.4 Manfaat Kompetensi	30
4.5 Indikator Kompetensi	30
4.6 Dimensi Kompetensi	30
4.7 Pengukuran Kompetensi	31
4.8 Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan	31
5. Metode Praktik Keperawatan Profesional	31
5.1 Pengertian dan Fungsi MPKP	31
5.2 Tujuan MPKP	33
5.3 Peran dan Fungsi Perawat dalam MPKP	34
5.4 Indikator Praktik Keperawatan Profesional	35
5.5 Dimensi Praktik Keperawatan Profesional	35
5.6 Peran MPKP sebagai variable intervening dalam pengaruh Gaya Kepemimpinan, Teknik Supervisi, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan	36
B. Hasil Penelitian Terkait	38
C. Kerangka Teori	44
D. Kerangka Konseptual	45
E. Hubungan Antar Variabel	47
1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Teknik Supervisi, dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Praktik Keperawatan Profesional	47
2. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Metode Praktik	

Keperawatan Profesional sebagai variable Intervening .	47
3. Pengaruh Teknik Supervisi terhadap Metode Praktik Keperawatan Profesional sebagai variable intervening .	48
4. Pengaruh Kompetensi terhadap Metode Praktik Keperawatan Profesional sebagai variable Intervening	49
5. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan.....	49
6. Pengaruh Teknik Supervisi Terhadap Kualitas Pelayanan keperawatan.....	67
7. Pengaruh Teknik Kompetensi dengan Gaya Kepemimpinan	50
8. Pengaruh Metode Praktik Keperawatan Profesional dengan Kualitas Pelayanan	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
1. Tempat Penelitian.....	53
2. Waktu Penelitian	53
3. Teknik pengambilan sample	53
B. Metode Penelitian	53
C. Hipotesis Penelitian	54
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
1. Populasi Penelitian	55
2. Sampel Penelitian.....	55
3. Teknik Pengambilan Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Definisi Operasional	57
G. Jenis Instrumen	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	62
H. Teknik Analisis Data.....	62
1. Analisis Statistik Deskripsi	62
2. <i>Struktural Equation Modelling</i>	64
I. Hipotesis Statistik	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	67
1. Profil Rumah Sakit.....	67
2. Profil Responden.....	67
3. Kalibrasi Instrumen Penelitian.....	68
4. Analisa Statistik Deskriptif	71
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	84

6. Uji Kecocokan Model Struktural	87
7. Uji Hipotesis.....	89
B. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Teknik Supervisi dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) sebagai variable Intervening	94
2. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Metode Praktik Keperawatan Profesional	97
3. Pengaruh Teknik Supervisi Terhadap Metode Praktik Keperawatan Profesional	98
4. Pengaruh Kompetensi Terhadap Metode Praktik Keperawatan Profesional	99
5. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan	100
6. Pengaruh Supervisi Terhadap Kualitas Pelayanan	101
7. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan	102
8. Pengaruh Metode Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kualitas Pelayanan	103
C. Temuan Penelitian	104
D. Keterbatasan Penelitian.....	105
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	106
B. Implikasi	106
1. Implikasi Teoritis	106
2. Implikasi Manajerial	107
C. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel B	Hasil Penelitian Terkait.....	38
Tabel 3.1	Defenisi Operasionl	57
Tabel 3.2	Skala Likert	61
Tabel 3.3	<i>Three Box Methode</i>	63
Tabel 3.4	Indikator GOF	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	68
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Gaya Kepemimpinan	68
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Supervisi	69
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Kompetensi	69
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen MPKP	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.7	Rangkuman Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.8	Interval Mutu <i>Three Box Methode</i>	71
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Gaya Kepemimpinan	72
Tabel 4.10	Matrix Gaya Kepemimpinan	74
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Teknik Supervisi	74
Tabel 4.12	Matriks Teknik Supervisi.....	76
Tabel 4.13	Deskripsi Variabel Kompetensi	77
Tabel 4.14	Matriks Kompetensi Perawat	78
Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Metode Praktik Keperawatan Profesional .	79
Tabel 4.16	Matrik Metode Praktik Keperawatan Profesional.....	80
Tabel 4.17	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.18	Matriks Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.19	Matriks Analisa Instrumen Penelitian	83
Tabel 4.20	Rangkuman Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	85
Tabel 4.21	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	87
Tabel 4.22	Hasil Analisa Pengaruh Langsung	90
Tabel 4.23	Hasil Analisa Pengaruh Tidak Langsung dan Total	90
Tabel 4.24	Rangkuman Uji Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teoritis.....	44
Gambar 2.2	Kerangka Konsep.....	52
Gambar 3.1	Konstansi Penelitian.....	53
Gambar 4.1	Uji Validitas Konstruk.....	85
Gambar 4.2	Diagram Jalur Model Koefisien.....	89
Gambar 4.3	Diagram Jalur Model Uji Signifikansi	92