

**EFEKTIFITAS *E-LEARNING* TENTANG MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP  
TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT  
DI POLIKLINIK RS X DENPASAR**



**SKRIPSI**

**YULIYANTI APILIANI DEWI**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2023**

**EFEKTIFITAS *E-LEARNING* TENTANG MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP  
TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT  
DI POLIKLINIK RS X DENPASAR**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Diajukan Oleh :**

**YULIYANTI APILIANI DEWI  
C2122028**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2023**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliyanti Apilianti Dewi

NIM : C2122028

Jurusan : Keperawatan

Judul Skripsi : Efektifitas E-Learning Tentang Mutu Pelayanan RS terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat di Poliklinik RS X Denpasar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, Maret 2023



Yuliyanti Apilianti Dewi

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**EFEKTIFITAS *E-LEARNING* MUTU PELAYANAN**  
**RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT**  
**PENGETAHUAN PERAWAT DI**  
**POLIKLINIK RS X**  
**DENPASAR**

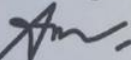
Diajukan Oleh :

**YULIYANTI APILIANI DEWI**  
**C2122028**

Mangupura, 29 Desember 2023


Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed  
NIDN: 0812016602

Pembimbing II



Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes  
NIDN: 0801038801

Mengetahui  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 0821058603

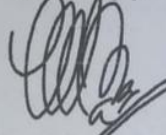
HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI  
DEPAN DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA  
ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU  
KESEHATAN BINA USADA BALI

Tanggal : 5 Januari 2024

Yang terdiri dari:

Ketua Penguji



Ns. Claudia Wuri Prihandini, S.Kep., M.Kep  
NIDN: 0812018901

Sekretaris Penguji



Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed  
NIDN: 0812016602

Anggota Penguji



Ns. IGAA. Sherlyna Prhandhani, S.Kep., M.Kes  
NIDN: 0801038801

Mengetahui  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



  
Ns. F Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 0821058603

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN

Skripsi, Desember 2023

Yuliyanti Apilianti Dewi

Efektifitas E-Learning Tentang Mutu Pelayanan RS terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat di Poliklinik RS X Denpasar

xvi + 38 + 4 tabel + 2 gambar + 9 lampiran

**ABSTRAK**

Manajemen mutu pelayanan sebagai salah satu pengetahuan yang harus dimiliki perawat, namun beberapa *study* menunjukkan masih rendahnya pengetahuan perawat terkait dengan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan adalah dengan pendidikan yang berkesinambungan. Perkembangan teknologi mendorong berbagai instansi kesehatan memanfaatkan sistem *e-learning* untuk meningkatkan efektifitas dan fleksibilitas pembelajaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas *e-learning* mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat pengetahuan perawat. Metode kuantitatif observasional retrospektif, jumlah sampel 26 orang dipilih dengan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan *wilcoxon sign rank test*. Hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat pengetahuan *pre-test* 63,07 dan *post-test* 95,38, dengan beda rata-rata 32,31. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai *p-value* = 0,001 < 0,05 maka dapat disimpulkan ada efektifitas *e-learning* mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat pengetahuan perawat di Poliklinik RS X Denpasar. Manajemen keperawatan diharapkan terus mengembangkan *e-learning* sebagai media pembelajaran secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan perawat.

Kata kunci : *e-learning*, mutu pelayanan, pengetahuan

Daftar pustaka: 30 (2013-2022)

*BINA USADA BALI HEALTH INSTITUTION  
BACHELOR'S DEGREE OF NURSING PROGRAM*

*Undergraduate thesis, December 2023*

*Yuliyanti Apilianti Dewi*

*Effectiveness of E-Learning on the Quality of Hospital Services on the Level of Knowledge of Nurses at the RS X Denpasar Polyclinic*

*xvi + 38 + 4 tables + 2 figures + 9 appendices*

**ABSTRACT**

*Service quality management is one of the knowledge that nurses must have, however several studies reveal that nurses' knowledge regarding service quality is still lacking. One method to increase knowledge is through continuous education. Technological developments encourage various health agencies to utilize e-learning systems to increase the effectiveness and flexibility of learning. This research aims to find out how effective e-learning is on the quality of hospital services on the level of knowledge of nurses. Retrospective observational quantitative method, a sample size of 26 people was chosen using a simple random sampling method. Data analysis used the Wilcoxon sign rank test. The research findings obtained that the average level of knowledge for the pre-test was 63.07 and the post-test was 95.38, with an average difference of 32.31. Based on the results of the analysis, the  $p\text{-value} = 0.001 < 0.05$ , it can be stated that there is effectiveness of e-learning on the quality of hospital services on the level of knowledge of nurses at the RS X Denpasar Polyclinic. Nursing management is anticipated to continue to develop e-learning as a learning medium on an ongoing basis to increase nurses' knowledge.*

*Keywords: e-learning, service quality, knowledge*

*Bibliography: 30 (2013-2022)*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat rahmat dan karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas E-Learning Tentang Mutu Pelayanan RS terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat di Poliklinik RS X Denpasar” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan sejak awal sampai terselesainya skripsi ini, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. I Putu Santika, SE, MM., selaku ketua STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti pendidikan program studi sarjana ilmu keperawatan.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep, M.Kep., selaku ketua program studi ilmu keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan mengikuti skripsi ini dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan pada program studi sarjana ilmu keperawatan.
3. Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini

4. Ns. IGAA. Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. dr. I Made Yudi Artawan, MM., selaku direktur RS X Denpasar yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
6. Keluarga tercinta atas doa, dukungan mental, maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa di Stikes Bina Usaha Bali dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Mangupura, Maret 2023

Peneliti

Yuliyanti Apilianti Dewi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Pelayanan Keperawatan Komunitas .....	4
2. Perawat RS X Denpasar .....	4
3. Institusi Pendidikan STIKES Bina Usada Bali .....	5

4. Pengembangan Ilmu Keperawatan Komunitas .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. <i>E-Learning</i> Mutu Pelayanan Rumah Sakit .....	8
B. Tingkat Pengetahuan Perawat .....	9
C. RS X Denpasar .....	11
D. Keterkaitan <i>E-Learning</i> Mutu Pelayanan RS dan Tingkat Pengetahuan Perawat di RS .....	13
E. Kerangka Teori .....	15
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESTS DAN DEFINISI</b>	
<b>OPERASIONAL VARIABEL .....</b>	<b>16</b>
A. Kerangka Konsep .....	16
B. Hipotesis .....	16
C. Definisi Operasional Variabel .....	17
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Rancangan Penelitian .....	18
B. Populasi dan Sampel .....	18
1. Populasi .....	18
2. Sampel .....	18
3. Cara Pemilihan Sampel .....	19
C. Tempat Penelitian .....	20
D. Waktu Penelitian .....	20
E. Etika Penelitian .....	20

F. Alat Pengumpulan Data .....	20
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	21
1. Prosedur Administrasi .....	21
2. Prosedur Teknis .....	21
H. Pengolaan Data .....	22
I. Analisis Data .....	24
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	25
B. Karakteristik Responden .....	25
C. Analisis Univariat .....	26
D. Analisis Bivariat .....	27
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Intepretasi Penelitian .....	28
1. Rata-rata Tingkat Pengetahuan Perawat Sebelum Pemberian <i>E-Learning</i> Mutu Pelayanan RS .....	28
2. Rata-rata Tingkat Pengetahuan Perawat Sesudah Pemberian <i>E-Learning</i> Mutu Pelayanan RS .....	29
3. Efektifitas <i>E-Learning</i> Mutu Pelayanan RS Terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat .....	31
B. Keterbatasan Penelitian .....	33
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian .....	33
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
A. SIMPULAN .....	35

B. SARAN .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel .....	17
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Perawat di Poliklinik RS X Denpasar	26
Tabel 5.2	Hasil Analisis Univariat .....	26
Tabel 5.3	Hasil Analisis Bivariat .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Kerangka Teori .....	15
Gambar 3.1	Krangka Konsep .....	16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 : Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 : Surat Uji Etik Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Peneliti
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Statistik
- Lampiran 9 : Dokumentasi
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan

## DAFTAR SINGKATAN

<i>E-Learning</i>	: <i>Electronic Learning</i>
IPAL	: Instalasi Pengolahan Air Limbah
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KEPK	: Komisi Etik Penelitian Kesehatan
KKPRS	: Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
KTC	: Kejadian Tidak Cedera
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
PT. BAL	: Perseroan Terbatas Bali Asri Lestari
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfebi, Y. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Keselamatan Pasien pada Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 9(2), 829–836. <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan>
- Azwar, S. (2017). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar.
- Darliah, L. (2016). *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Penggunaan E-Learning Terhadap Prestasi Belajar Dengan Motivasi Belajar*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Desilawati. (2020). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dalam Mengidentifikasi Pasien dengan Pelaksanaan Identifikasi Pasien di Ruang Rawat Inap Aulia Hospital Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1(4), 34–42. <https://staff.universitaspahlawan.ac.id>
- Donsu, J. (2022). *Psikologi Keperawatan*. Pustaka Baru Press.
- Driscoll, D. (2018). The New RN and Emergency Patient Care Scenarios: How Simulation Can Help. *OALib*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.4236/oalib.1103904>
- Fitriasari, A. (2020). Pengembangan Bahan Ajar Keperawatan Dasar Berbasis E-Learning. *Jurnal Keperawatan*, 12(3), 449–458. <https://repository.unusa.ac.id>
- Guyton, A. C. (2018). *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran* (13th ed.). EGC.
- Hidayat. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. EGC.
- Huriati. (2022). Mutu Pelayanan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Forum Ekonomi*, 24(1), 186–194. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Husain, B. (2021). *Pembelajaran E-Learning di Masa Pandemi*. Pustaka Aksara.
- Indrakusuma & Putri. (2016). *E-Learning 1 (Teori Dan Desain)*.
- Irwan. (2017). *Etika dan Prilaku Kesehatan* (Pertama). CV. Absolute Media.
- KBBI. (2018). *Kamus Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa Departement Pendidikan Nasional.
- Kemendes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2014). Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. In *Jakarta: Rineka Cipta*. <https://doi.org/10.1519/JSC.0000000000001247>

- Notoatmodjo, S. (2020). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2022). *Menejemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Salemba Medika.
- Pakpahan, M. (2021). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Rustikayanti. (2017). *Kompetensi Perawat*.
- Sari, A. N. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pelaksanaan Patient Safety. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 5(1). <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jkmk>
- Setyaningrum, R. (2021). Pendidikan Berkelanjutan Melalui E-Learning Bagi Perawat Suatu Program Inovasi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 54–62. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2031>
- Sondang, R. S. (2018). Peningkatan Motivasi Belajar melalui Evaluasi E-Learning pada Institusi Keperawatan di Jakarta dan Depok. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 4 (2), 122–130. <https://ejournal.upi.edu>
- Suartama. (2014). *E-Learning Konsep dan Aplikasinya*. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta CV (ed.)).
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (Pertama). Tata Mutiara Hiudp Indonesia.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungsn* (Pertama Ce). Kencana.