



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT TINGKAT III  
BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:  
Nela Agustina  
14.1101.1088**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2018**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT TINGKAT III  
BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana keperawatan

**Oleh:  
Nela Agustina  
14.1101.1088**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2018**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA  
JEMBER**

Nela Agustina  
NIM. 14.1101.1088

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Progam Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 28 Juli 2018

Pembimbing I

Asmuji, SKM., M.Kep.  
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Komarudin, M.Kep., Sp. Kep. J.  
NPK. 93 05 384

## PENGESAHAN

### HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER

Nela Agustina  
NIM. 14.1101.1088

Dewan Penguji Ujian Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Jember, Sabtu 28 Juli 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns. Cipto Susilo, S.Kep., M.Kep (.....)  
NPK. 93 05 382
2. Penguji I : Diyani Indriyani, S. Kp., M.Kep., Sp. Mat (.....)  
NIP. 19701103 200501 2002
3. Penguji II : Ns. Yeni Suryaningsih., M. Kep (.....)  
NPK. 12 03 734

Mengetahui  
Dekan

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat  
NIP.19701213 2005 01 2001

## **PENGUJI SKRIPSI**

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program S1 Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Sabtu 28 Juli 2018

Penguji I

Ns. Cipto Susilo, S.Kep., M.Kep  
NPK. 93 05 382

Penguji II

Diyan Indriyani, S. Kp., M.Kep., Sp. Mat  
NIP. 19701103 200501 2002

Penguji III

Ns. Yeni Suryaningsih., M. Kep  
NPK. 12 03 734

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*  
*Alhamdulillah hirobbil'amin...*

Rasa syukur sebanyak-banyaknya peneliti ucapkan kepada Allah S.W.T. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga terbentuklah karya ini melalui proses yang indah. Tak lupa sholawat dan salam tetap selalu tercurahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad S.A.W. yang membawa dunia ini dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Suka duka mewarnai perjalanan peneliti sampai saat ini. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Orang tua saya, Bapak “Sidik Marjoko” dan Ibu “Sunarsih” atas kesabaran dan kasih sayangnya yang melimpah serta doa-doa di setiap waktunya sehingga mengantarkan anaknya ke jenjang pendidikan sarjana.
2. Saudara kandung saya, “Dadang Dwi Sunjoko” yang telah memberikan support dan do’a dengan penuh kasih sayang tanpa pamrih.
3. Almamater FIKes S-1 Keperawatan UNMUH JEMBER terimakasih telah membantu mewujudkan cita-cita saya dan akan saya kenang.

## MOTTO

Saat kita memperbaiki hubungan dengan Allah,  
niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatunya untuk kita.  
*(Dr. Bilal Phillips)*

Segala sesuatu yang bias kau bayangkan adalah nyata.  
*(Pablo Picasso)*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kompetensi Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember”.

Penyusunan skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Keperawatan. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan ikhlas atas bimbingannya kepada yang terhormat:

1. DR. Ir..Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep.Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Amuji, SKM.,M.Kep, selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu,tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan proposal ini.
5. Ns. Komarudin, M.Kep., Sp. Kep. J, selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal ini.
6. Teman-teman saya (Vita, Nopi, Siska, Riyanti, Intan, Qorrie, Firda, Arin) yang selalu mendukung hingga saat ini.



7. Rekan-rekan di Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2014.
8. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknis penulisan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat amal baik dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, oleh karena itu dengan hati yang tulus harapan peneliti mendapatkan koreksi dan telaah yang konstruktif agar proposal ini menjadi lebih baik.

Jember, 28 Juli 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PENGUJI PROPOSAL .....	iv
ABSTRAK .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SKEMA.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Konsep Kompetensi .....	6
B. KonsepKepuasan Pasien.....	14
C. PenelitianTerkait.....	21
<b>BABIIKERANGKAKONSEP DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>22</b>
A. Kerangka Konsep.....	22
B. Hipotesis.....	22
<b>BABIVMETODOLOGIPENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Desain Penelitian.....	23
B. Populasi, Sampeldan Sampling .....	23
C. IdentifikasiVariabelPenelitian.....	26
D. Tempat Penelitian.....	29

E. Waktu Penelitian .....	29
F. Etika Penelitian .....	29
G. Alat Pengumpul Data .....	30
H. Prosedur Pengumpul Data .....	32
I. Pengolahan dan Analisis Data .....	33
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Data Umum .....	38
B. Data Khusus .....	40
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Interpretasi Hasil .....	42
B. Keterbatasan Penelitian .....	50
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Kesehatan .....	50
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Jumlah Proposional Sampel .....	25
Tabel 4.2 Definisi Operasional .....	27
Tabel 4.3 Nilai dan Kekuatan Kolerasi .....	37
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi jenis kelamin.....	38
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur .....	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan .....	39
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Lama Dirawat .....	39
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kompetensi Perawat Pelaksana .....	40
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan .....	40
Tabel 5.7 Distribusi frekuensi hubungan kompetensi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.....	41

## DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 3.1 Kerangka Konsep .....	22

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Informed Consent*
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Data Demografi
- Lampiran 4 Tugas Perawat Pelaksana
- Lampiran 5 Lembar instrumen
- Lampiran 6 Kisi-kisi Instrumen
- Lampiran 7 Tabulasi Data
- Lampiran 8 Lembar Uji *Spearman rank*
- Lampiran 9 Lembar Konsultasi
- Lampiran 10 Riwayat Hidup