



## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN PERILAKU JUSTICE PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KLINIK ZAHRA MEDIKA PARTELON SILO KABUPATEN JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

**Oleh:**

**WISNU KHAWIRIAN**  
**16.1101.1023**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**2020**

## **SKRIPSI**

### **HUBUNGAN PERILAKU JUSTICE PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KLINIK ZAHRA MEDIKA PARTELON SILO KABUPATEN**

**JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**Wisnu Khawirian**

**16.1101.1023**



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

### **HUBUNGAN PERILAKU JUSTICE PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KLINIK ZAHRA MEDIKA PARTELON SILO KABUPATEN JEMBER**

Wisnu Khawirian  
NIM. 16.1101.1023

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, September 2020

Pembimbing I



Asmuji, S.KM, M.Kep  
NIP. 19720615.200501.1004

Pembimbing II



dr. Fitriana Putri, M.Si  
NPK. 1981020410903520

## PENGESAHAN

### HUBUNGAN PERILAKU JUSTICE PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KLINIK ZAHRA MEDIKA PARTELON SILO KABUPATEN

JEMBER

Wisnu Khawirian  
NIM. 16.1101.1023

Dewan Penguji Ujian Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, September 2020

Penguji,

1. Ketua : Ns. Cipto Susilo, S.Kep., S.Pd., M.Kep (.....)  
NPK. 19700715 1 93 05 382
2. Penguji I : Asmuji, S.KM., M.Kep (.....)  
NIP. 19720615.200501.1004
3. Penguji II : dr. Fitriana Putri, M.Si (.....)  
NPK. 1981020410903520

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

  
NS. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes  
NPK. 1979041610305358

## PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Skripsi Pada Program S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, September 2020

Penguji I

Ns. Cipto Susilo, S.Kep., S.Pd., M.Kep  
NPK. 19700715 1 93 05 382

Penguji II

Asmuji, S.KM., M.Kep  
NIP. 19720615.200501.1004

Penguji III

dr. Fitriana Putri, M.Si  
NPK. 1981020410903520

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahi robbil ‘alamin puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayahNya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini. Semua ini tidak terlepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang yang saya hormati dan sayangi. Terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi Ayah saya Prawiro Dirjo, Ibu saya Hasifa, Kakak kandung saya Dewi Kholidatunnury, A.Md. Keb dan Kakak ipar saya PRATU Ahmad Muhajir, seta Keluarga Besar Habibah terimakasih banyak atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, semangat dan doanya selama ini. Kesuksesan saya tidak akan terlepas dari doa yang selalu ayah dan ibu panjatkan setiap saat.
2. Dosen pembimbing Asmuji, S.KM., M.Kep dan juga dr. Fitriana Putri, M.Si yang selalu memberikan motivasi, selalu peduli dan perhatian. Ucapan terimakasih yang tak terhingga atas ilmu yang telah diberikan sangatlah bermanfaat bagi saya.
3. Dosen-dosen yang telah menjadi orang tua kedua yang tidak bisa saya sebut satu per satu, terimakasih atas ilmu yang diberikan selama saya menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Almamater Fakultas Ilmu Kesehatan S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih telah membantu mewujudkan cita-cita saya.
5. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember A11 terutama kelas A.

6. Terimakasih untuk Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah terkhusus Komisariat Asy Syifa' yang mengajarkan saya banyak hal mengenai akademik kemahasiswaan, keagamaan dan kemasyarakatan, dan juga BEM-U (Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember) yang telah banyak membawa perubahan positif kepada diri saya.



## MOTTO

“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang orang yang paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang beriman”

(QS. Ali Imran : 139)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim)

“Berimanlah karena itu satu-satunya jalan menuju Allah, belajarlah agar jalannya menuju surga Allah permudah, berilmulah agar derajatmu tinggi disisi Allah, bermanfaatlah agar engkau menjadi manusia terbaik, beramal lah karna engkau akan dihisab, (kurangi) berdosa karna siksa Allah itu nyata.”

(Penulis)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Perilaku *Justice* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember.”

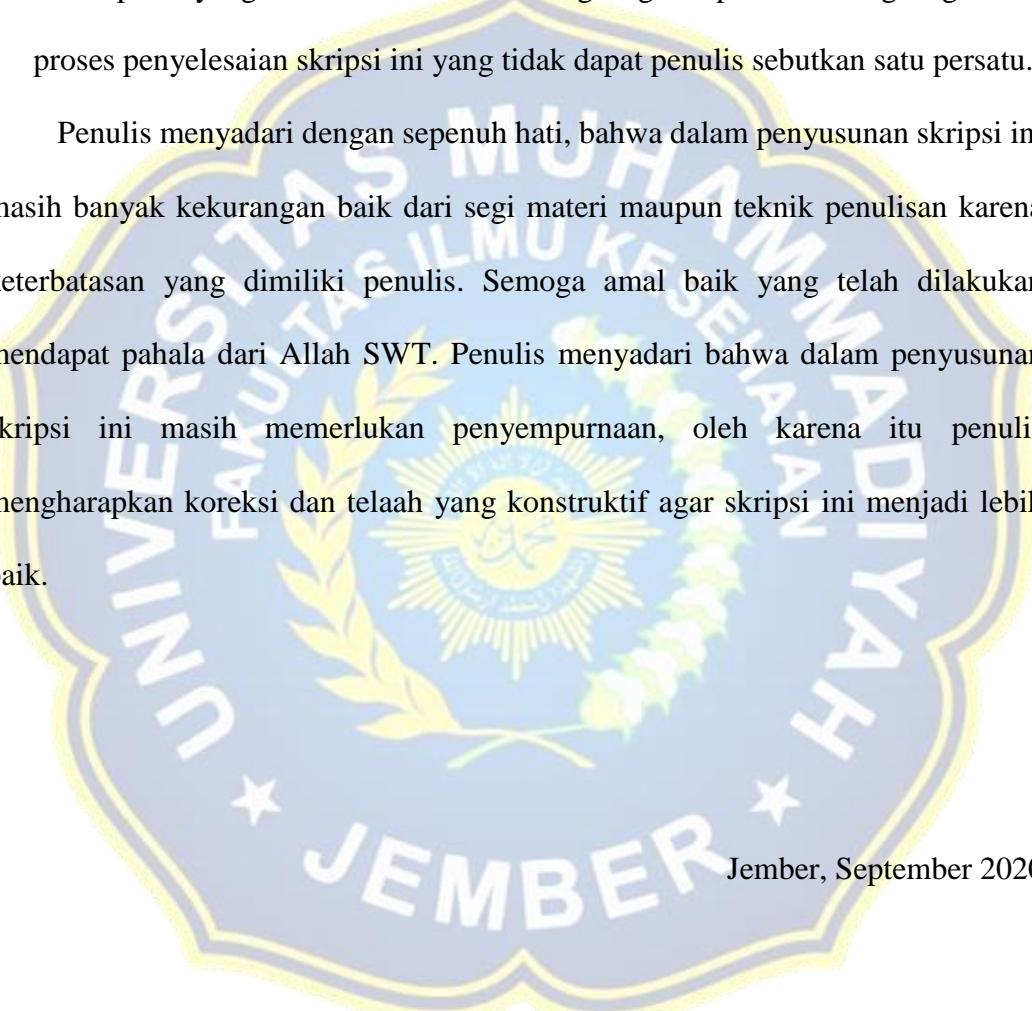
Penyusunan skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Keperawatan. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penyusunan skripsi ini yang semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Dengan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi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

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

1. DR. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, S.KM., M.Kep selaku pembimbing I yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. dr. Fitriana Putri., M.Si selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini

6. Ns. Vinca Rosa S. D, S.Kep., CWCCA., CHkn Direktur Klinik Zahra Medika Partelon Silo Kabupaten Jember yang telah memberikan ijin dan juga membimbing dalam penelitian ini
7. Rekan-rekan di Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember A11 terutama kelas A.
8. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Semoga amal baik yang telah dilakukan mendapat pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan koreksi dan telaah yang konstruktif agar skripsi ini menjadi lebih baik.



Jember, September 2020

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Konsep Perilaku <i>Justice</i> Perawat Professional.....	7
B. Konsep Kepuasan Pasien .....	21
<b>BAB III    KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>30</b>
A. Kerangka Konsep.....	30
B. Hipotesis .....	30
<b>BAB IV    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Desain Penelitian .....	31
B. Populasi, Sampel dan Sampling .....	31
C. Definisi Operasional .....	33
D. Tempat Penelitian .....	37
E. Waktu Penelitian.....	37
F. Etika Penelitian .....	37
G. Teknik Pengumpulan Data .....	39
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	40
I. Analisis Data.....	42
<b>BAB V    HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Data Umum.....	47
B. Data Khusus .....	49
<b>BAB VI    PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Interpretasi Hasil Penelitian.....	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	64

C.	Implikasi dalam Keperawatan .....	64
<b>BAB VII</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
A.	Kesimpulan .....	66
B.	Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



## **DAFTAR BAGAN**

Hal

Bagan 3.1 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	30
---	----



## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.2 Nilai dan Kekuatan Korelasi .....	43
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	44
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden .....	45
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Justice</i> Perawat.....	46
Tabel 5.5 Distribusi Kepuasan Tingkat Kepuasan Pasien .....	46
Tabel 5.6 Hubungan Perilaku <i>Justice</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	67



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden  
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)  
Lampiran 3 Instrumen Penelitian (Kuesioner)  
Lampiran 4 Surat Pengambilan Data Awal dari Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Pengambilan Data dari BAKESBANGPOL  
Kabupaten Jember  
Lampiran 6 Surat Ijin Pengambilan Data dari Klinik Zahra Medika Partelon Silo  
Kabupaten Jember  
Lampiran 7 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik  
Lampiran 8 Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Lampiran 9 Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari BAKESBANGPOL  
Kabupaten Jember Kepada Klinik Zahra Medika Partelon Silo  
Kabupaten Jember  
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian dari Klinik Zahra Medika Partelon Silo  
Kabupaten Jember  
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Klinik Zahra  
Medika Partelon Silo Kabupaten Jember  
Lampiran 12 Dokumentasi Pengambilan Data  
Lampiran 13 Lembar Konsultasi Skripsi  
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup Peneliti



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

JL. Karimata No. 49 Jember Telp. ( 0331 ) 332240, 336728 Fax. 337957

Website : <http://WWW.unmuhjember.ac.id> e-mail : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN  
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wisnu Khawirian  
NIM : 1611011023  
Tempat, tanggal lahir : Bondowoso, 21 Desember 1997  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Dsn. Jampit RT/RW 007/003  
Kec. Jem - Bondowoso  
Jurusan/Program Studi : S1 Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Perilaku Justice Perawat dengan Tingkat kepuasan  
pasien di Ruang rawat (rap klinik Zahra Medika Partalon filo  
Kabupaten Jember)

- Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
- Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
- Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Wisnu Khawirian)  
NIM. 1611011023