



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR  
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN  
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP  
Dr M SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana keperawatan

Oleh:

**Rungkut Rizaki**  
**16.1101.1078**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR  
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN  
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP  
dr M.SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh :  
**Rungkut Rizaki**  
**16.1101.1078**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR  
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN  
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP  
dr M.SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
JEMBER**

Rungkut Rizaki  
16.1101.1078

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk mengajukan penelitian pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 16 September 2020

Pembimbing I



Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat.,  
NIP. 19701213 200501 2001

Pembimbing II



Ns. Cahya Tribagus Hidayat.,S.Kep.,M.Kes.,  
NPK. 19860517 1150 3614

**PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR  
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN  
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP  
dr M.SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
JEMBER**

Rungkut Rizaki  
16.1101.1078

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember  
Jember, 16 September 2020

Penguji,

1. Ketua : Asmuji, S.KM., M.Kep., (.....)  
NIP. 19720615 200501 1004
2. Penguji I : Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat., (.....)  
NIP. 19701213 200501 2001
3. Penguji II : Ns. Cahya Tribagus Hidayat., S.Kep., M.Kes., (.....)  
NPK. 19860517 1150 3614

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember



**Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes**  
NIP. 19790416 1 0305358

## PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 16 September 2020

Penguji I



Asmuji, S.KM., M.Kep.,  
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji II



Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat.,  
NIP. 19701213 200501 2001

Penguji III



Ns. Cahya Tribagus Hidayat., S.Kep., M.Kes.,  
NPK. 19860517 1150 3614

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Alhamdulillahirobbilalamin...**

Puji syukur, senantiasa saya panjatkan pada Allah SWT. Karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.

skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang saya cintai, Papa saya Wiji Waluyo serta mama saya Nurharis Fauziah yang telah mencurahkan penuh kasih sayang sehingga bukan hanya terselesaikannya skripsi ini tapi lebih pada pengorbanannya sampai saat ini yang selalu berusaha memberikan yang terbaik.
2. Ucapan terimakasih untuk saudara kandung saya, kakak dan adik - adik yang selalu memberikan hiburan dan dukungan kepada saya dalam keadaan apapun.
3. Ucapan terimakasih untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi serta semangat melalui kehadirannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman – teman seperjuangan fikes angkatan 11 khususnya kelas B 16 yang selalu kompak dan memberi semangat untuk saya dalam segala hal.
5. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

## **MOTTO**

**Usaha terbaik yang kita lakukan saat ini adalah hasil terbaik yang kita  
dapatkan kelak  
Terbentur, terpuruk, terbentuk**

**Rungkut Rizaki**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Hubungan Kepatuhan Perawat Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan Dengan Kualitas Layanan Di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember"*. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti merasa bahwa selesainya skripsi ini karena bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan peneliti untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya 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 S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
4. Asmuji, S.KM., M.Kep., selaku Dosen Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti
5. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti

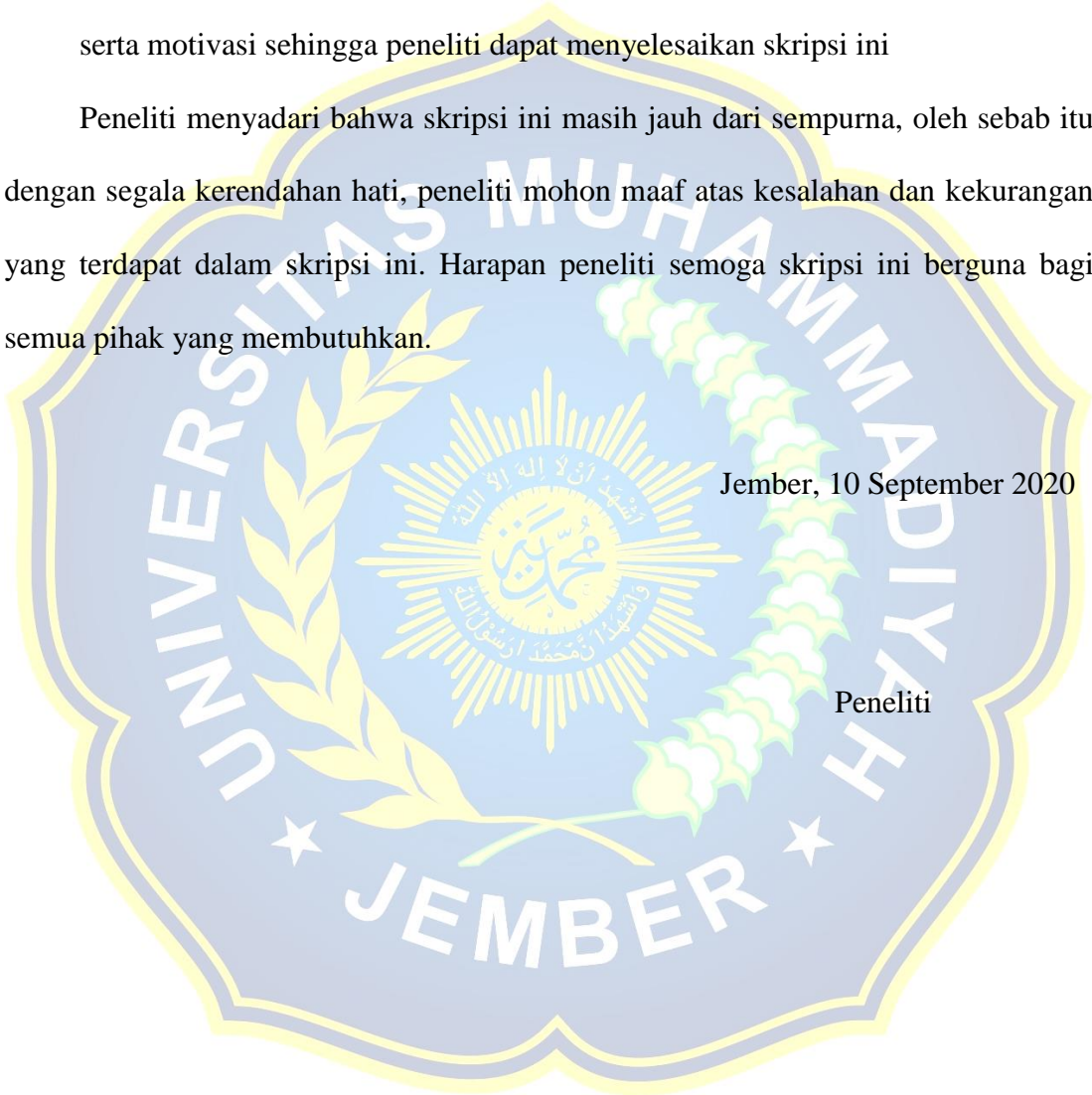


6. Ns. Cahya Tribagus Hidayat.,S.Kep., M.Kes., selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti
7. Semua pihak dan teman di almamater Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 10 September 2020

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Konsep Kepatuhan .....	10
B. Konsep Standar Prosedur Operasional dalam Asuhan Keperawatan .....	13
C. Konsep Kualitas Layanan .....	15
D. Penelitian Terkait .....	21
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS .....</b>	<b>24</b>
A. Kerangka Konsep.....	24
B. Hipotesis .....	25
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Desain Penelitian .....	26
B. Populasi, Sampel, dan Sampling .....	26

C. Tempat Penelitian .....	29
D. Definisi Operasional .....	30
E. Waktu Penelitian .....	31
F. Etika Penelitian .....	31
G. Alat Pengumpul data .....	33
H. Prosedur Pengumpul Data .....	35
I. Analisis Data .....	42
<b>BAB V HASIL .....</b>	<b>44</b>
A. Data Umum .....	44
B. Data Khusus .....	48
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Kepatuhan Perawat Menjalankan SPO Tindakan Keperawatan .....	52
B. Kualitas Layanan .....	55
C. Hubungan Kepatuhan dengan Kualitas Layanan .....	57
D. Keterbatasan Penelitian .....	59
E. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan .....	60
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Daftar Penelitian Terkait .....	21
4.1 Definisi Operasional .....	30
4.2 Skoring Variabel Independen .....	39
4.3 Skoring Variabel Dependen .....	40
4.4 Coding Kepatuhan Perawat .....	41
4.5 Coding Kualitas Pelayanan .....	41
4.6 Koefisien Korelasi .....	43
5.1 Distribusi Jenis Kelamin Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	44
5.2 Distribusi Pendidikan Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	45
5.3 Distribusi Pekerjaan Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	45
5.4 Distribusi Riwayat Perawatan Sebelumnya di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	46
5.5 Distribusi Penjamin Biaya Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	46
5.6 Distribusi Agama Yang Dianut Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	47
5.7 Distribusi Loyalitas Pasien Untuk Kembali Jika Membutuhkan Perawatan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	47
5.8 Distribusi Kepatuhan Perawat Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	48
5.9 Distribusi Kualitas Layanan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	49
5.10 <i>Crosstabulation</i> kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik	

Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	49
5.11 Uji Statistik Spearman Rho kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020 .....	50



## DAFTAR GAMBAR

- 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Menjalan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan Dengan Kualitas Layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember ..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2: Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4: Hasil Analisis Data Umum Penelitian Hubungan Kepatuhan Perawat Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan Dengan Kualitas Layanan Di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020
- Lampiran 5: Hasil Analisis Data Khusus Penelitian Hubungan Kepatuhan Perawat Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan Dengan Kualitas Layanan Di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020
- Lampiran 6: Surat- Surat Penelitian
- Lampiran 7: Dokumentasi Foto Kegiatan
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup Peneliti



