



SKRIPSI

HUBUNGAN KOMPETENSI PEMBERI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS CATATAN PERKEMBANGAN PASIEN TERINTEGRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPT RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Keperawatan

Oleh:

ANGGA NOVA TAMALA

NIM. 17.11012004

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMPETENSI PEMBERI LAYANAN
KESEHATAN BERBASIS CATATAN PERKEMBANGAN
PASIEN TERINTEGRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI UPT RUMAH SAKIT PARU JEMBER**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

ANGGA NOVA TAMALA

NIM. 17.11012004

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PENGESAHAN

HUBUNGAN KOMPETENSI PEMBERI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS CATATAN PERKEMBANGAN PASIEN TERINTEGRASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UPT RUMAH SAKIT PARU JEMBER TAHUN 2018

Angga Nova Tamala

NIM. 17.11012004

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

Jember, 08 Februari 2019

Penguji,

1. Ketua : Asmuji, SKM., M.Kep (.....)
(NIDN.0015047409)
2. Penguji 1 : Wahyudi Widada, S.Kp., M.Ked (.....)
(NIDN.0716126703)
3. Penguji II : Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.MKes (.....)
(NIP. 197001051996031004)

Mengetahui

Dekan

(Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat)

NIP. 19701213 200501 2001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berbasis Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2018”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

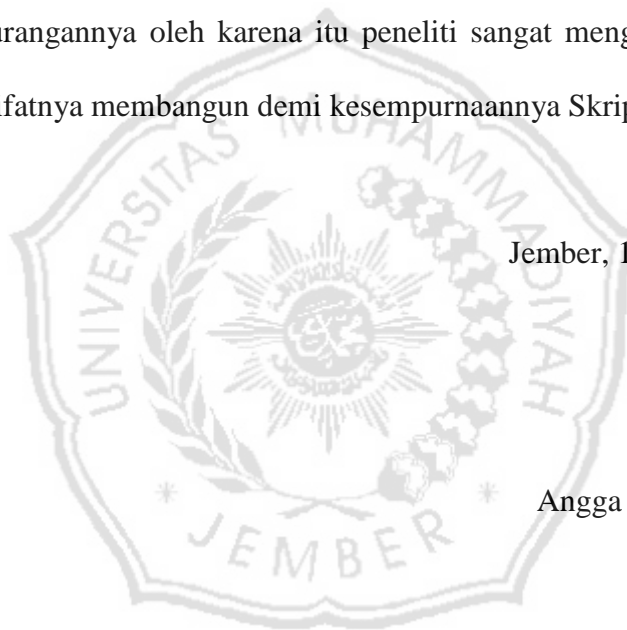
1. Dr. Ir. M. Hasmi, D.E.S.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes, selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM., M.Kep, selaku dosen penguji yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing, memberikan masukan-masukan, motivasi, dan inspirasi.
5. Wahyudi Widada, S.Kp., M.Ked, selaku dosen pembimbing I, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing dengan cermat, memberikan masukan-masukan, motivasi, inspirasi, dan perasaan nyaman dalam bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Ns. Saiful Walid, S.Kep., M.MKes, selaku dosen pembimbing II, yang dengan penuh keikhlasan telah membimbing dengan cermat, memberikan masukan-masukan, motivasi, inspirasi, dan perasaan nyaman dalam bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Direktur UPT Rumah Sakit Paru Jember yang telah memberikan dukungannya.
8. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangannya oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya Skripsi ini.

Jember, 13 Januari 2019

Angga Nova Tamala



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PENGUJI SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Kompetensi	9
1. Definisi.....	9
2. Karakter Kompetensi	10
3. Tingkat Kompetensi.....	12
4. Strata Kompetensi.....	13
5. Faktor yang mempengaruhi Kompetensi.....	13
6. Mengatasi Hambatan Kompetensi	15
B. Konsep Pelayanan Kesehatan	16
1. Definisi.....	16
2. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	17
C. Konsep Pendokumentasian Asuhan Terintegrasi.....	18
1. Definisi Asuhan Terintegrasi	18
2. Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi.....	24
D. Konsep Kepuasan Pasien	31
1. Definisi.....	31
2. Dimensi Kepuasan	34
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	35
4. Metode Pengukuran Kepuasan	36
5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	37
E. Penelitian Terkait	38
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS.....	39
A. Kerangka Konsep	39
B. Hipotesis	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41

B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	42
C. Identifikasi Variabel.....	45
D. Definisi Operasional	46
E. Tempat Penelitian.....	47
F. Waktu Penelitian	47
G. Etika Penelitian	47
F. Alat Pengumpulan Data	49
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	50
H. Pengolahan dan Analisa Data	51
BAB V HASIL PENELITIAN	57
A. Data Umum	57
B. Data Khusus	59
BAB VI PEMBAHASAN	62
A. Interpretasi Hasil	62
B. Keterbatasan Peneliti.....	70
C. Implikasi Keperawatan	70
BAB VII KESIMPULAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77



DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep	38
----------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	44
Tabel 4.2 analisa univariat	52
Tabel 4.3 Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	53
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis	56
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan lama.....	57
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan pendidikan.....	57
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan CPPT.....	58
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat kepuasan .	59
Tabel 5.8 Distribusi Hubungan Kompetensi Pemberi Layanan Kesehatan Berdasarkan Catatan Perkembangan Pasien dengan Tingkat Kepuasan.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar 1. CPPT di UPT Rumah Sakit Paru Jember

Gambar 2. Medical Record di UPT Rumah Sakit Paru Jember

Gambar 3. Gambar 1. CPPT di UPT Rumah Sakit Paru Jember

Gambar 4. Gambar 1. CPPT di UPT Rumah Sakit Paru Jember



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar *Informed Consent*.
- Lampiran 2 Lembar Permohonan Sebagai Responden
- Lampiran 3 Kuisener
- Lampiran 4 Surat Pengantar Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Jember
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi LINMAS/BAKESBANG Kabupaten Jember.
- Lampiran 6 Surat Balasan dari UPT Rumah Sakit Paru Jember
- Lampiran 7 Lembar konsultasi
- Lampiran 8 Data Demografi
- Lampiran 9 Data Kuesioner Tingkat kepuasan
- Lampiran 10 Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 11 Permohonan ijin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Rekomendasi Penelitian BAKESBANGPOL Kab. Jember
- Lampiran 13 Surat Balasan Mengijinkan Penelitian dari RS Paru Jember
- Lampiran 14 Surat Telah Melakukan Penelitian di RS Paru Jember



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. 2009. *Pengantar Keperawatan Keluarga*. Jakarta : EGC
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Departemen Kesehatan RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Farmila, R. A. (2014). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Penerimaan Pajak Restoran Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru*. Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hariyati, T. S. (2014). *Perencanaan Pengembangan dan Utilisasi Tenaga Keperawatan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indah, S. R. (2016). *Hubungan persepsi fungsi pengawasan dan motivasi katim dengan pelaksanaan timbang terima menggunakan komunikasi SBAR di IRNA Bedah RSUP Dr. M.Djamil Padang*. Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id> diakses pada tanggal 25 mei 2018
- KARS. (2012). *Penilaian Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lestari Y, Saleh, & Pasiringi. (2017). *Hubungan Interprofesional Kolaborasi Dengan Pelaksanaan Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi Di Rsud. Prof. Dr. H.M. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng*. JST Kesehatan, Januari 2017, Vol. 7 No. 1 : 85 – 90 ISSN 2252-541. <http://Respiratory.unhas.ac.id> di akses pada tanggal 25 mei
- Nilaiika. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo*. Skripsi. Univeristas Sebelas Maret. <http://digilib.uns.ac.id> diakses pada tanggal 7 juli 2018
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dan Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.

- Notoatmodjo, S. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Pohan, I. (2015). *Jaminan mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Profil RSI Kalianget. (2016). *Pengisian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi*. Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Paru Jember. (2018).
- Profil Rumah Sakit Islam Siti Hajar. (2015). *Panduan Catatan Perkembangan Pasien terintegrasi*. Sidaorjo
- Profil Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa. (2016). *Panduan Catatan Perkembangan Pasien terintegrasi*. Padang
- Ramadhani. (2009). Analisa Kinerja Pelayanan dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas Satu (VVIP Dan VIP) Sanatorium Dharmawangsa. Tesis Program Studi Administrasi Rumah Sakit Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia.
- Rebbi, P. S. (2016). *Analisis Persepsi Tenaga Kesehatan Terhadap Fungsi Case Manajer Dan Kelengkapan Pendokumentasian Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi Di Ruang Irna Non Bedah Rsup Dr. M. Djamil Padang*. Masters Thesis, Universitas Andalas.
- Rifa'i, I. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. <http://respiratory.umy.ac.id>
- Rina, N. A. (2017). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang)*. Volume 6, Nomor 2. ISSN Online : 2540-8844. <http://ejournal-s1.undip.ac.id> diakses pada tanggal 7 juli 2018
- Riska, Y. S. (2017) *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017*. Universitas Andalas. <http://scholar.unand.ac.id> diakses pada tanggal 25 mei 2018

Sutoto, Dkk. (2015). *Pedoman Penyusunan Panduan Praktik Klinis dan Clinical Pathway Dalam Asuhan Terintegrasi Sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit 2012*. Jakarta.

Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Pubhlishing

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada

