

**HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT DENGAN  
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI  
PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

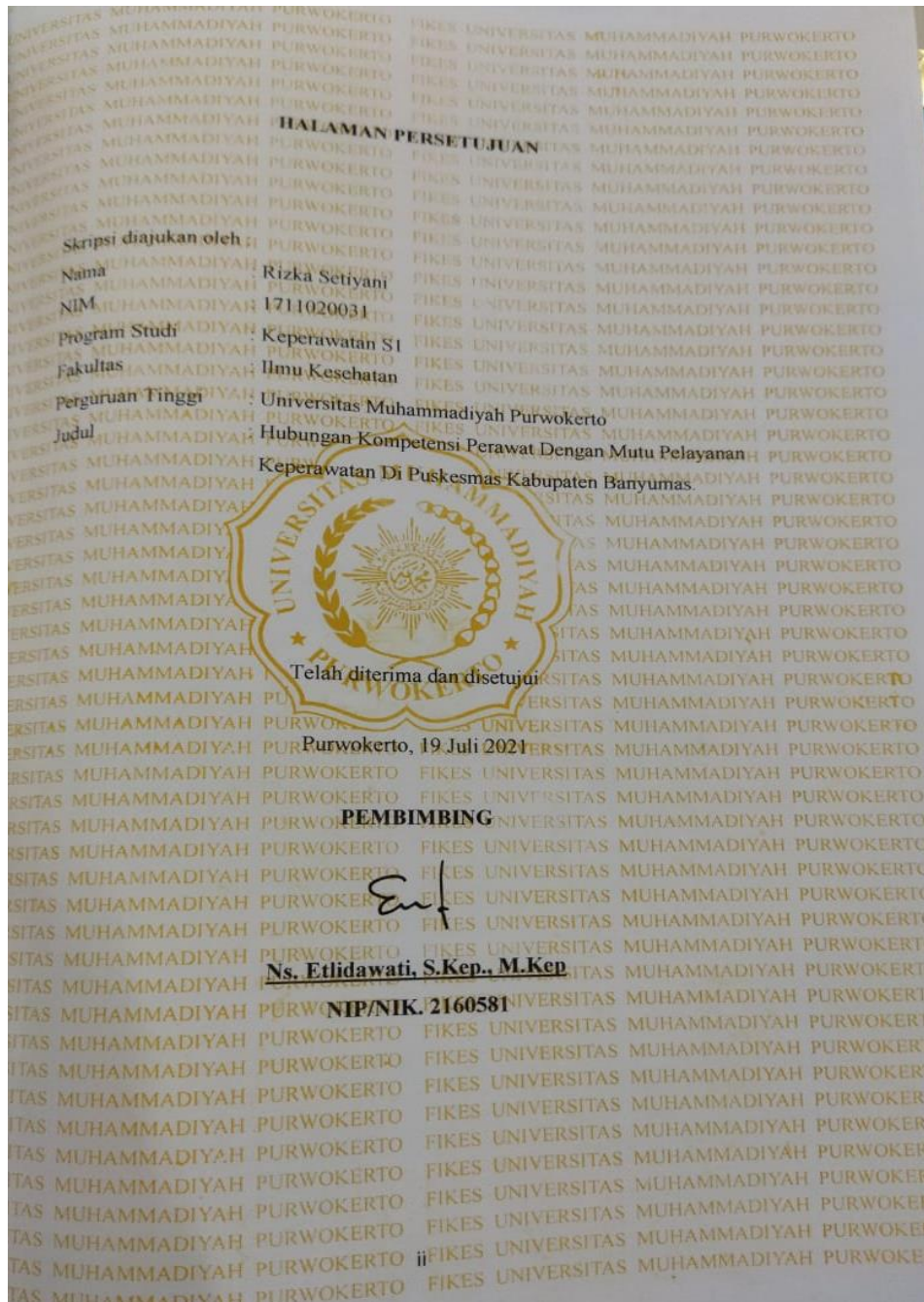
Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat mencapai derajat sarjana

Disusun Oleh:

**RIZKA SETIYANI  
1711020031**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN



## HALAMAN PENGESAHAN

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang diajukan oleh ,

Nama : Rizka Setiyani  
Nim : 1711020031  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Hubungan Kompetensi Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Kabupaten Banyumas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.) pada Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

**DEWAN PENGUJI**

Penguji 1 : Ns. Nur Isnaini, S.Kep., M.Kep. (.....)  
Penguji 2 : Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep. (.....)  
Penguji 3 : Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 19 Juli 2021

Mengetahui  
**DEKAN FIKES**  
*Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.kep.*  
NIK. 2160188

iii

## HALAMAN ORISINALITAS

### HALAMAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Setiyani  
Nim : 1711020031  
Program Studi : Keperawatan S1  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan semua benar baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 10 Juli 2021  
Yang Membuat Pernyataan

  
Rizka Setiyani  
DD6DBAJX311577010

## MOTTO

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya” (QS.An-Najm 53:39)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”  
(QS.Al-Baqarah 2:286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS.Al-Insyirah 94:6)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT atas segala nikmat dan ucapan syukur tak terhingga untuk peluh yang mengalir namun indah dalam prosesnya.

Terima kasih untuk kedua orang tuaku Bapak Darsono dan Ibuku Darinah yang selalu memberikan do'a, serta *support* yang selalu menjadi penyemangat dan dorongan yang luar biasa untuk anakmu ini

Untuk kakakku Andri Eko Priono yang selalu memberi motivasi dan memberi penyemangat dan sekaligus menjadi sahabat yang menyenangkan

Untuk Ibu Etlidawati , terima kasih banyak untuk waktu dan kesiapan Ibu dalam membimbing saya sehingga saya sampai pada titik ini

Terima kasih juga untuk sahabat dan teman-teman Seperjuangan yang telah membantu, memberikan do'a dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Sulih Sasmito Mukti, Anastasya Meilia Aurielasari, Dwi Yulianti, Tiyas Budi Hanggraeni, Indak Okta Maelani, dan selanjutnya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya bersyukur telah mendapatkan kesempatan belajar bersama-sama dengan kalian semua, semoga ilmu yang telah kita dapatkan menjadi bekal yang berharga untuk masa depan kita selanjutnya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul Hubungan Kompetensi Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak pada penyusunan proposal skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kep., M.Kep " selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Ns. Happy Dwi Aprilina, M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga proposal penelitian ini dapat selesai dengan baik;
5. Ns. Nur Isnaini, S.Kep., M.Kep selaku penguji 1 yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan;

6. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep selaku penguji 2 yang telah memberikan pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan;
7. Seluruh Dosen dan staf Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah disalurkan selama ini.
8. Kedua orang tua dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a dalam penyusunan proposal skripsi penelitian ini;
9. Semua teman – teman seperjuangan Keperawatan Kelas A angkatan 2017.

Akhir kata. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Proposal Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

Purwokerto, 17 November 2020

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizka Setiyani  
NIM : 1711020031  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Kompetensi Perawatan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di  
Puskesmas Kabupaten Banyumas

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 10 Juli 2021

Yang menyatakan,

  
Rizka Setiyani



## HUBUNGAN KOMPETENSI PERAWAT DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS KABUPATEN

Rizka Setiyani<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Survei menunjukkan bahwa kompetensi bagi seorang perawat itu sangat penting dalam melakukan asuhan keperawatan. Melakukan tindakan keperawatan pun sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kemampuan dalam melakukan tindakan keperawatan dilakukan berdasarkan ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh perawat itu sendiri. Selain mengutamakan pengetahuan dan ketrampilan juga harus bersikap ramah dan supel pada pasien. Pasien selalu mendapatkan pelayanan keperawatan yang bagus serta penyampaian informasi yang diberikan oleh perawat pada pasien mudah dimengerti. Penyampaian informasi disampaikan pada pasien dengan pengetahuan yang cukup yang dimiliki oleh perawat serta dalam melakukan tindakan keperawatan pun begitu sangat tanggap dan trampil..

**Tujuan :** Untuk mengetahui hubungan kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Kabupaten Banyumas.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*. Sampel penelitian ini adalah perawat di Puskesmas Kabupaten Banyumas yang berjumlah 33 perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik total sampling*. Analisa statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square*.

**Hasil :** Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara kompetensi perawat dengan mutu pelayanan keperawatan dengan nilai p-value 0,01 <0,05.

**Kesimpulan :** Kompetensi perawat dan mutu pelayanan keperawatan berhubungan kuat di Puskesmas Kabupaten Banyumas dengan keeratan korelasi sebesar 0,795 dengan skala keeratan 0,60 – 0,799.

Kata Kunci: kompetensi perawat, mutu pelayanan keperawatan.

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

## THE CORRELATION BETWEEN NURSE COMPETENCE AND QUALITY OF NURSING SERVICES IN PUSKESMAS, BANYUMAS REGENCY

Rizka Setiyani<sup>1</sup>, Etlidawati<sup>2</sup>

### ABSTRACT

**Background:** The survey shows that competence for a nurse is very important in performing nursing care. Performing nursing actions is in accordance with established procedures. The ability to perform nursing actions is carried out based on the nurse's skills and knowledge. In addition to prioritizing knowledge and skills, one must also be friendly and sociable to patients. Patients should always experience good nursing services and the delivery of information provided by nurses to patients must be easy to understand. Submission of information conveyed to patients with nurse's sufficient knowledge and in carrying out nursing actions they should be very responsive and skilled.

**Objective:** To determine the correlation between nurse competence and the quality of nursing services in Public Health Care Centers in Banyumas Regency..

**Methods:** This study uses a cross-sectional method. The sample of this study was the nurses of Public Health Care Center in Banyumas Regency which amounted to 33 nurses. The sampling technique used was total sampling technique. Statistical analysis used in this study was the Chi Square test.

**Results:** The results of the bivariate analysis showed that there was a correlation between the competence of nurses and the quality of nursing services with a p-value of 0.01 to 0.05.

**Conclusion:** The competence of nurses and the quality of nursing services are strongly related in Public Health Care Centers in Banyumas Regency with a close correlation of 0.795 with a closeness scale of 0.60 to 0.799.

**Keywords:** nurse competence, quality of nursing services.

<sup>1</sup>Student of Nursing Study Program, Faculty of Health, University of Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Lecturer of the Faculty of Health Sciences, University of Muhammadiyah Purwokerto

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</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 .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Teori.....	36

D. Kerangka Konsep .....	37
E. Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	39
D. Variabel Penelitian .....	41
E. Definisi Operasional .....	42
F. Instrumen Penelitian .....	43
G. Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data....	51
H. Alur Penelitian .....	57
I. Etika Penelitian .....	58
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Hasil .....	59
B. Pembahasan.....	63
C. Keterbatasan Penelitian .....	74
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner .....	46
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian .....	46
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kompetensi Perawat .....	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Keperawatan .....	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Perawat dan Mutu Pelayanan Keperawatan .....	51
Tabel 3.7 Uji Keeratan .....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kompetensi Perawat di Puskesmas Sokaraja 1, Puskesmas Sumbang 1, dan Puskesmasn Purwokerto Barat.....	61
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Sokaraja 1, Puskesmas Sumbang 1, dan Puskesmasn Purwokerto Barat	61
Tabel 4.4 Distribusi Hubungan Kompetensi Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Sokaraja 1, Puskesmas Sumbang 1, dan Puskesmasn Purwokerto Barat .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Modifikasi dari Nursalam (2008), Triwibowo (2013), Parasuraman .....	36
Gambar 2.3.	Kerangka Konsep Penelitian .....	37



## LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Studi Pendahuluan .....	82
Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	83
Lampiran 3. Inform Consent .....	84
Lampiran 4. Kuesioner .....	85
Lampiran 5. Surat Ijin Uji Validitas .....	89
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian .....	90
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Proposal .....	91
Lampiran 8. Lembar Persetujuan Perbaikan Ujian Skripsi .....	92
Lampiran 9. Kartu Bimbingan Proposal .....	93
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi .....	94
Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	95
Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan .....	96
Lampiran 13. Ijin Etik Penelitian .....	97
Lampiran 14. Hasil Olah Data Uji Validitas .....	98
Lampiran 15. Frekuensi Karakteristik, Kompetensi Perawat, Mutu Pelayanan Keperawatan .....	101
Lampiran 16. Uji Chi Square Kompetensi Perawat dan Mutu Pelayanan Keperawatan .....	103