

SKRIPSI
HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *ADVOKAT* DENGAN KEPUASAN
LAYANAN PASIEN YANG MENDAPAT TINDAKAN *INVASIF*

Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



OLEH :
HENI PURNAMA SARI
NIM. 23632503

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

SKRIPSI
HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI ADVOKAT DENGAN
KEPUASAN LAYANAN PASIEN YANG MENDAPAT TINDAKAN
INVASIF

Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Ponorogo



OLEH :
HENI PURNAMA SARI
NIM. 23632503

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah
dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang
pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 17 Februari 2025

Yang Menyatakan



HENI PURNAMA SARI
NIM. 23632503

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *ADVOKAT* DENGAN
KEPUASAN LAYANAN PASIEN YANG MENDAPAT TINDAKAN *INVASIF*

Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri

Heni Purnama Sari

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 18 FEBRUARI 2025

Oleh :

Pembimbing I



Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ners., M.Kes
NIDN: 0717107001

Pembimbing II



Yayuk Dwirahayu, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN: 0711096801

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



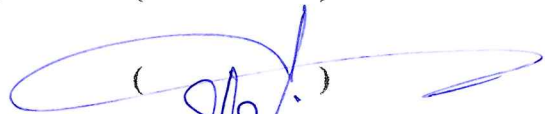
Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD
NIDN : 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal 19 FEBRUARI 2025

PANITIA PENGUJI

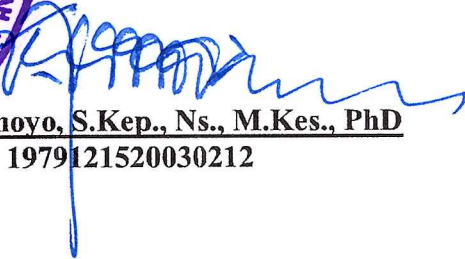
Ketua : Laily Isro'in, S.Kep., Ns., M.Kep. ()

Anggota : 1. Dr. Sugeng Mashudi, M.Kes. ()

2. Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ns., M.Kes. ()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD
NIK. 1979121520030212

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya lah sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi dengan judul “Hubungan Peran Perawat Sebagai Advokat dengan Kepuasan Layanan Pasien yang Mendapat Tindakan Invasif di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” ini sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Skripsi ini penulis susun untuk menguraikan salah satu peran perawat yaitu sebagai *advokat*, yang selama ini sudah dijalankan dengan sangat baik oleh teman-teman perawat. Peran perawat sebagai *advokat* sangat penting dan termasuk salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan klien yang kita tangani. Oleh sebab itu, melalui skripsi ini penulis ingin menguraikan seberapa besar hubungan peran perawat sebagai *advokat* dengan kepuasan klien.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes., PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. dr. Rosyid Ridlo, MMR, selaku Direktur PT Amal Mulia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

4. dr. Yoga, selaku Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
5. Siti Munawaroh, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Nurul Sri Wahyuni, S.Kep., Ners., M.Kes., selaku Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
7. Yayuk Dwirahayu, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis.
8. Staf dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
9. Responden penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan studi pendahuluan dan kegiatan penelitian.
10. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang turut mendukung dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga di rumah yang selalu memberikan dukungan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Demikian kata pengantar yang penulis buat, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran

yang sifatnya membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan skripsi ini.

Ponorogo, Februari 2025

Penulis



Heni Purnama Sari

NIM. 23632503



ABSTRAK
Hubungan Peran Perawat Sebagai Advokat dengan Kepuasan Layanan
Pasien yang Mendapat Tindakan *Invasif* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
Amal Sehat Wonogiri

Oleh :
Heni Purnama Sari
NIM : 23632503

Kepuasan pasien menjadi prioritas utama bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Perawat memiliki tanggung jawab untuk menghargai serta menjaga hak-hak pasien melalui fungsinya sebagai *advokat*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan peran perawat sebagai *advokat* dengan kepuasan layanan pasien yang mendapat tindakan *invasif* di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain korelasional dan pendekatan *crossectional*. Besar sampel 92 pasien di ruang rawat inap. Variabel dalam penelitian ini adalah peran perawat sebagai *advokat* dan kepuasan pasien. Data diperoleh melalui kusioner yang diisi oleh responden. Uji statistik *Chi Square* dengan *SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan peran perawat sebagai *advokat* dengan kepuasan pasien yang mendapat tindakan *invasif* dengan *p-value* 0,000, yang artinya lebih besar dari α (0,05). Jika pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik, maka akan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika pelayanan keperawatan yang diberikan kurang bermutu, maka pasien menjadi tidak puas. Salah satu cara meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga dengan menjalankan peran perawat sebagai *advokat* dengan baik.

Kata kunci : peran perawat, *advokat*, kepuasan pasien

ABSTRAK

The Relationship between the Role of Nurses as Advocates and Satisfaction with Patient Services Receiving Invasive Procedures in the Inpatient Ward of Amal Sehat Hospital, Wonogiri

**By :
Heni Purnama Sari
NIM : 23632503**

Patient satisfaction is a top priority for health service providers. Nurses must be able to carry out their roles well. Nurses have a responsibility to respect and protect patient rights through their function as advocates. The purpose of this study was to determine the relationship between the role of nurses as advocates and satisfaction with patient services who received invasive actions in the inpatient room of Amal Sehat Hospital. This study is a quantitative study, correlational design and cross-sectional approach. The sample size was 92 patients in the inpatient room. The variables were the role of nurses as advocates and patient satisfaction. Data were obtained through questionnaires filled out by respondents. Chi Square statistical test with SPSS. The results of the study showed that there was a relationship between the role of nurses as advocates and patient satisfaction who received invasive actions with a p-value of 0,000, which means it is greater than α (0.05). If the nursing services provided are getting better, it will increase patient satisfaction. Conversely, if the nursing services provided are of poor quality, the patient becomes dissatisfied. One way to increase patient and family satisfaction is by carrying out the role of nurse as an advocate well.

Keywords: role of nurses, advocates, patient satisfaction

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
GLOSARY	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Keaslian Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Konsep Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i>	11
2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	19
2.3 Konsep Tindakan <i>Invasif</i>	25
2.4 Kerangka Teori.....	27
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	28
3.1 Kerangka Konsep	28
3.2 Hipotesis Penelitian	29
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	30
4.1 Desain Penelitian	30
4.2 Kerangka Operasional	30
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel, Sampling.....	32
4.4 Variabel Penelitian	35
4.5 Definisi Operasional.....	36
4.6 Instrumen Penelitian.....	39

4.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
4.8	Prosedur Pengumpulan Data serta Analisa Data	39
4.9	Etika Penelitian.....	46
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
5.1	Gambaran Umum Lokasi Peneltian.....	48
5.2	Hasil Penelitian.....	48
5.3	Pembahasan	53
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		66
6.1	Kesimpulan.....	66
6.1	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Pasien Rawat Inap yang Dijadikan Sampe	34
Tabel 4.2	Definisi Operasional Penelitian Hubungan Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i> dengan Kepuasan Layanan Pasien yang Mendapat Tindakan <i>Invasif</i>	36
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	48
Tabel 5.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	49
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	49
Tabel 5.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan responden di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	50
Tabel 5.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakter informasi di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	50
Tabel 5.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sumber informasi yang di dapat di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	51
Tabel 5.7	Peran perawat sebagai <i>advokat</i> di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	51
Tabel 5.8	Kepuasan layanan pasien yang mendapat tindakan <i>invasif</i> di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	52
Tabel 5.9	<i>Crosstabulation</i> Hubungan peran perawat sebagai <i>advokat</i> dengan kepuasan layanan pasien yang mendapat tindakan <i>invasif</i> di ruang rawat inap Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri	52

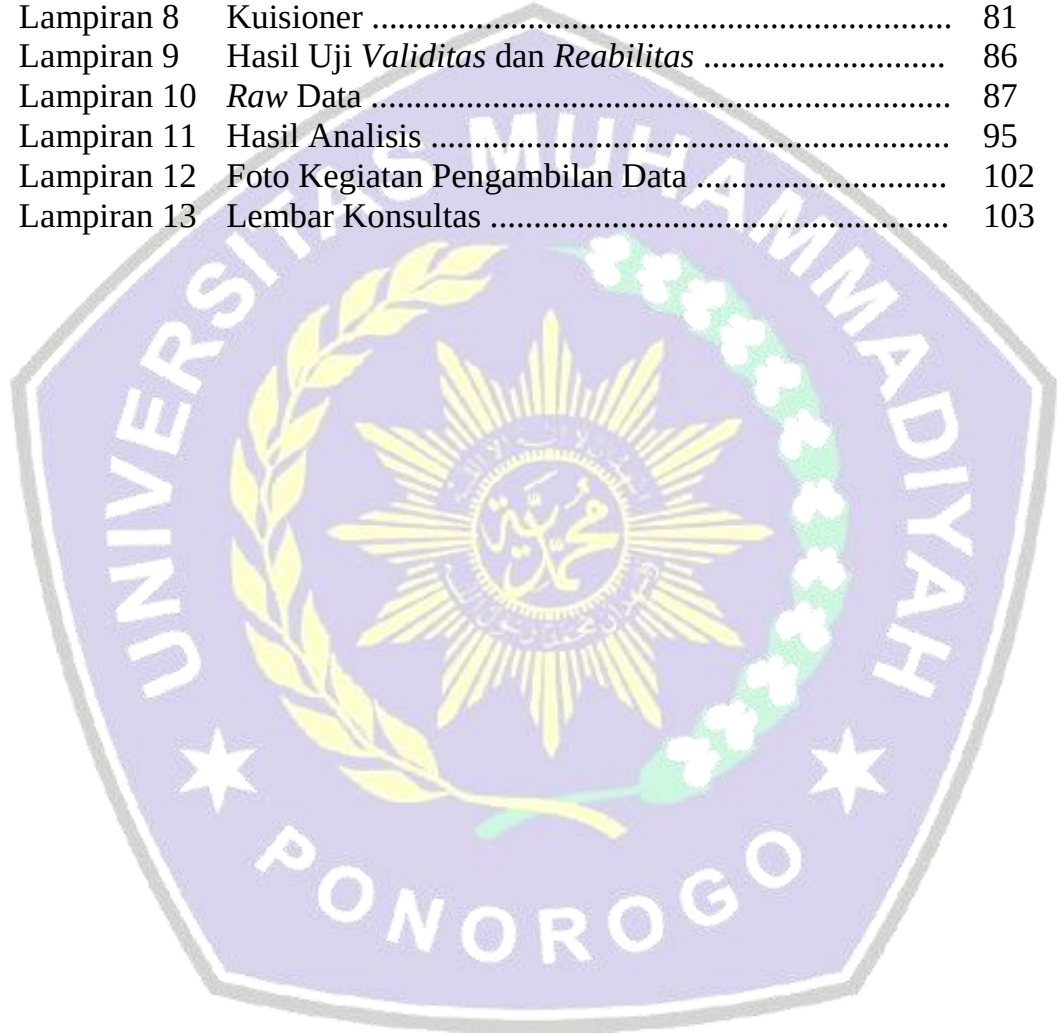
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i> dengan Kepuasan Layanan Pasien yang Mendapat Tindakan <i>Invasif</i>	27
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i> dengan Kepuasan Layanan Pasien yang Mendapat Tindakan <i>Invasif</i>	28
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian Hubungan Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i> dengan Kepuasan Layanan Pasien yang Mendapat Tindakan <i>Invasif</i>	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Studi Pendahuluan	71
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian	72
Lampiran 3	Surat Ijin Layak Etik	73
Lampiran 4	Jadwal Kegiatan	74
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden	75
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	76
Lampiran 7	Kisi-kisi Kuisisioner	77
Lampiran 8	Kuisisioner	81
Lampiran 9	Hasil Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reabilitas</i>	86
Lampiran 10	<i>Raw Data</i>	87
Lampiran 11	Hasil Analisis	95
Lampiran 12	Foto Kegiatan Pengambilan Data	102
Lampiran 13	Lembar Konsultasi	103



GLOSARY

<i>Advokat</i>	: Pelindung
<i>Informed consent</i>	: Persetujuan atau penolakan tindakan medis
<i>Invasif</i>	: Tindakan medis yang langsung memengaruhi keutuhan jaringan tubuh pasien.
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
IRT	: Ibu Rumah Tangga
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SD	: Sekolah Dasar
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>