



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CAREGIVER*  
DENGAN *LEVEL OF PATIENT SATISFACTION* DI RUANG  
RAWAT INAP RS BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan

Oleh :

Ratna Agustina

2011011027

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CAREGIVER*  
DENGAN *LEVEL OF PATIENT SATISFACTION* DI RUANG  
RAWAT INAP RS BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan

Oleh :

Ratna Agustina

20.1101.1027

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

**2024**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN


### HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CAREGIVER* DENGAN *LEVEL OF PATIENT SATISFACTION* DI RUANG RAWAT INAP RS BALADHIKA HUSADA JEMBER

Ratna Agustina  
20.1101.1027


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

Jember, Juli 2024

Pembimbing I

  
Asmuji, SKM., M.Kep  
NIP. 1972061522005011004

Pembimbing II

  
Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes  
NPK. 19820661911203699

## PENGESAHAN

### HUBUNGAN PERAN PERAWAT SEBAGAI *CAREGIVER* DENGAN *LEVEL OF PATIENT SATISFACTION* DI RUANG RAWAT INAP RS BALADHIKA HUSADA JEMBER

Ratna Agustina  
20.1101.1027

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

Jember, 10 Juli 2024

Penguji,

1. Penguji I : Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep.Sp.Kep.Kom (.....)  
NPK. (19880303 1 1703821)
2. Penguji II : Asmuji, SKM., M.Kep (.....)  
NIP. (1972061522005011004)
3. Penguji III : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes (.....)  
NPK. (19820661911203699)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep.Sp.Kep.Kom  
NPK. 19880303 1 1703821

## PENGUJI SKRIPSI

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

Jember, Juli 2024

Penguji I



Ns. Sri Wahyuni Adriani, M.Kep.Sp.Kep.Kom  
NPK. 19880303 1 1703821

Penguji II



Asmuji, SKM., M.Kep  
NIP. 1972061522005011004

Penguji III



Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes  
NPK. 19820661911203699



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

## FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia

Kotak Pos 104 Telp. (0331) 336728 Fax 337967

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> email : [kantorpusat@unmuhjember.ac.id](mailto:kantorpusat@unmuhjember.ac.id)



### SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratna Agustina  
NIM : 2011011027  
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 8 Agustus 2002  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Dsn. Guman, Desa Bader, Kec. Pakirian,  
Kab. Lumajang  
Jurusan/Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. 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,   juli   2024  
Yang membuat pernyataan,



( Ratna Agustina )  
NIM. 2011011027

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, piji syukur kepada Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya Skripsi ini dapat terselesaikan, dan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang Insyaallah kita diberikan syafaat hingga yaumul kiyamah.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat, Kemudahan, dan Hidayah pada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini tepat pada waktunya.
2. Dosen pembimbing saya Bapak Asmuji, SKM., M.Kep dan Ibu Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes yang senantiasa membimbing peneliti dengan penuh kesabaran hingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis dari awal semester hingga dapat menyelesaikan proposal ini.
4. Kepada kedua orang tua saya Bapak suwarno dan Ibu Asmunah yang selalu menjadi penyemangan hidup saya, selalu memberikan motivasi, dan kasih sayang yang mereka berikan tidak ada putus-putusnya. Terimakasih untuk semua do'a serta dukungan Bapak dan Ibu saya sehingga saya bisa berada di titik ini.
5. Adik saya Rafsa May Sari senantiasa memberikan semangat dan menghibur saya dikala saya merasa hampa.
6. Kepada tim enumerator (Lusiana dan Ando) yang sudah membantu saya dalam proses pengumpulan data responden.

7. Kepada seluruh teman teman senasib seperjuangan angkatan 2020 terutama Kelas 7A yang selalu memberikan support dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini





## MOTTO

“Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini akan memperoleh kebaikan yang sama karena bumi Allah itu sangat luas.”

(Q.S Az-Zumar: 10)

"Seharusnya kamu belajar berjalan dulu, nak! Barulah kamu bisa berlari."

(Mrs. Puff)

"Diam tak akan menyelesaikan masalah, tapi diam juga tak akan menimbulkan masalah."

(Patrick Star)



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Peran Perawat Sebagai *Caregiver* dengan *Level of patient satisfaction* di Ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan dari Universitas Muhammadiyah Jember. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, maka peneliti mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ns. Sri Wahyuni M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM., M.Kep selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing.
5. Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya dan sabar dalam membimbing
6. Ns. Sri Wahyuni M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku penguji proposal
7. Kepada kedua orang tua saya serta keluarga yang telah memberikan ridho dan restunya sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
8. Kepada seluruh teman teman senasib seperjuangan angkatan 2020 terutama Kelas 7A yang selalu memberikan support dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti sangat mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik demi sempurnanya skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang keperawatan.

Jember, Juli 2024

Peneliti



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....  | iii       |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN .....   | iii       |
| PENGESAHAN.....  | iv        |
| PENGUJI SKRIPSI .....  | v         |
| ABSTRAK.....   | vi        |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....  | viii      |
| MOTTO .....  | x         |
| KATA PENGANTAR.....  | xi        |
| DAFTAR ISI.....  | xiii      |
| DAFTAR BAGAN .....   | xv        |
| DAFTAR TABEL .....   | xvi       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xvii      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....   | 1         |
| B. Rumusan Masalah.....  | 3         |
| C. Tujuan.....   | 4         |
| D. Manfaat penelitian.....   | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>6</b>  |
| A. Peran Perawat Sebagai <i>Caregiver</i> .....  | 6         |
| B. Patient Satisfaction .....  | 9         |
| C. Hubungan peran perawat sebagai <i>caregiver</i> dengan <i>level of patient satisfaction</i> ..... | 13        |
| D. Konsep Teori Keperawatan .....  | 14        |
| E. Penelitian Terkait .....  | 15        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>   | <b>20</b> |
| A. Kerangka Konseptual.....  | 20        |
| B. Hipotesis.....  | 20        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>21</b> |
| A. Desain Penelitian .....   | 21        |
| B. Populasi, Sampel dan Sampling.....  | 21        |
| C. Definisi Operasional.....   | 24        |
| D. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....   | 25        |
| E. Alat Pengumpulan Data.....  | 25        |
| F. Prosedur Pengumpulan Data .....   | 26        |
| G. Rencana Analisis Data .....   | 28        |
| H. Etika Penelitian.....   | 31        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>   | <b>33</b> |
| A. Data Umum.....  | 33        |
| B. Data Khusus .....   | 35        |
| <b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>  | <b>38</b> |
| A. Interpretasi Dan Hasil .....  | 38        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....   | 47        |
| C. Implikasi Keperawatan.....  | 48        |
| <b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>49</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 49        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| B. Saran.....              | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>51</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>      | <b>57</b> |



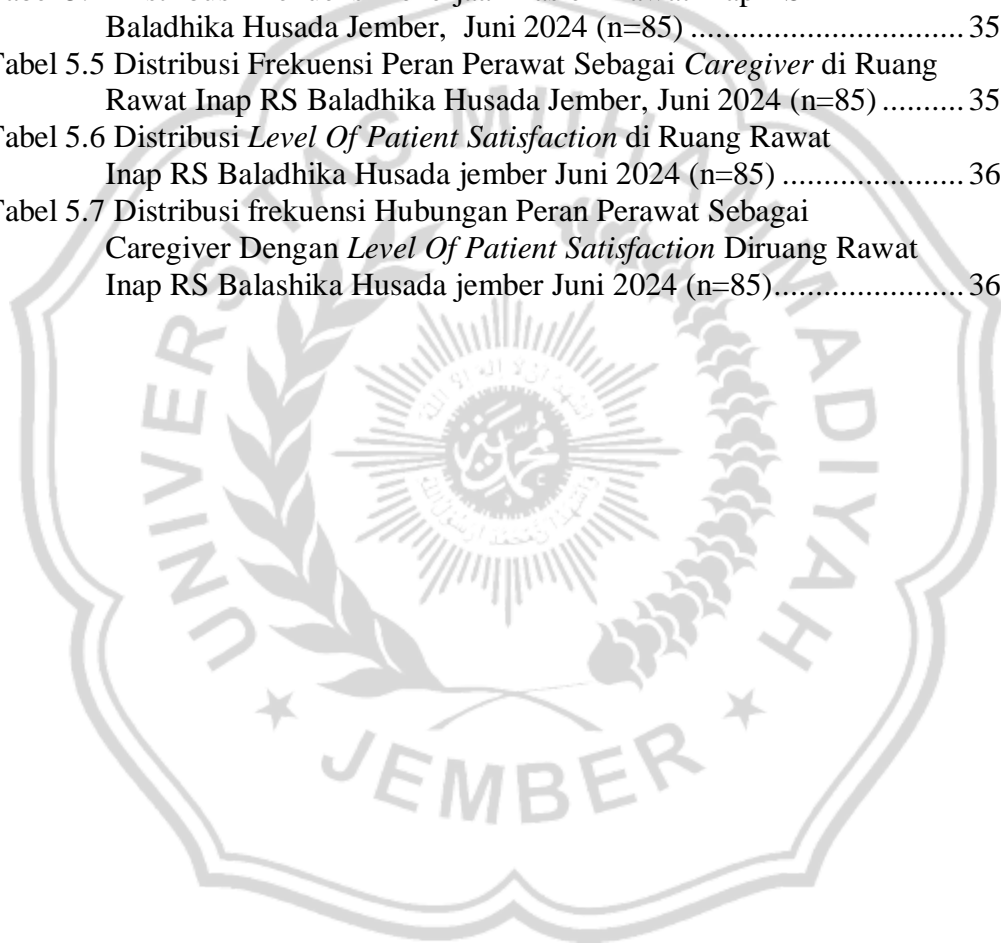
## DAFTAR BAGAN

|   |    |
|---|----|
| Bagan 2.1: Teori <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i> 31 ..... | 14 |
| Bagan 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian 37 .....                     | 20 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terkait .....   | 15 |
| Tabel 4.1 Definisi Operasional .....   | 24 |
| Tabel 4.2 Skoring Variabel Independen dan Dependen .....   | 28 |
| Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap RS<br>Baladhika Husada Jember, Juni 2024 (n=85) .....   | 33 |
| Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Inap RS Baladhika<br>Husada Jember, Juni 2024 (n=85).....   | 33 |
| Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat<br>Inap RS Baladhika Husada Jember, Juni 2024 (n=85).....  | 34 |
| Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Rawat Inap RS<br>Baladhika Husada Jember, Juni 2024 (n=85) .....   | 35 |
| Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Peran Perawat Sebagai <i>Caregiver</i> di Ruang<br>Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember, Juni 2024 (n=85) .....  | 35 |
| Tabel 5.6 Distribusi <i>Level Of Patient Satisfaction</i> di Ruang Rawat<br>Inap RS Baladhika Husada jember Juni 2024 (n=85) .....   | 36 |
| Tabel 5.7 Distribusi frekuensi Hubungan Peran Perawat Sebagai<br><i>Caregiver</i> Dengan <i>Level Of Patient Satisfaction</i> Diruang Rawat<br>Inap RS Balashika Husada jember Juni 2024 (n=85)..... | 36 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Hasil SPSS .....  | 58 |
| Lampiran 2 Permohonan Menjadi Responden .....  | 62 |
| Lampiran 3 Lembar Informed Consent.....  | 63 |
| Lampiran 4 Kuesioner data demografi.....   | 64 |
| Lampiran 5 Kuesioner Skala Likert (Caregiver) .....  | 65 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Kesehatan<br>Universitas Muhammadiyah Jember ..... | 68 |
| Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan<br>Politik Kabupaten Jember .....      | 69 |
| Lampiran 8 Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit Tingkat III Baladhika<br>Husada Jember .....         | 70 |
| Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian Dari Rumah Sakit Tingkat III<br>Baladhika Husada Jember.....       | 71 |
| Lampiran 10 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi .....  | 72 |
| Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup .....   | 73 |

