

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM
PELAYANAN PERAWAT IGD DI RSUD WAIKABUBAK**

SKRIPSI

Di susun untuk memenuhi salah satu tugas akhir



Oleh:

ROSALIA DEGHU KAKA

NIM. 22020121183240

**DEPARTEMEN ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG, JULI 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWAT IGD DI RSUD WAIKABUBAK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rosalia Deghu Kaka

NIM : 22020121183240

Telah disetujui sebagai laporan penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk direview

Pembimbing,

Ns. Nur Hafizhah Widyaningtyas, S.Kep.M.Kep
NIP. 19930420 201903 2 024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan FK Undip

Agus Santoso, S.Kp.M.Kep
NIP.19720821 199903 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN
PERAWAT IGD DI RSUD WAIKABUBAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rosalia Deghu Kaka

NIM : 22020121183240

Telah diuji pada tanggal 17 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan

Ketua Penguji



Dr. Fitria Handayani, S.Kp., M.Kep.Sp.KMB
NIP. 19781014 200312 2 001

Anggota Penguji



Agus Santoso, S.Kp., M.Kep
NIP. 19720821 199003 1 002

Pembimbing



Ns. Nur Hafizhah Widyaningtyas, S.Kep., M.Kep.
NIP. 19930420 201903 2 024

Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip



Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep. Sp.Mat
NIP. 19770830 200112 2 001

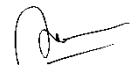
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Nama : Rosalia Deghu Kaka
Tempat/Tanggal Lahir : Homba Karipit, 06 November 1983
Alamat Rumah : Jln Sirojudin, gang Margoyoso no.45, Tembalang
No. Telp : 085259225611
Email : rossadkaka@yahoo.com

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawat IGD Di RSUD Waikabubak ” bebas dari plagiarisme dengan *similarity* index 16 % dan bukan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ditemukan sebagian atau seluruh bagian dari penelitian dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarism, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Semarang, Juli 2023
Yang Menyatakan,



Rosalia Deghu Kaka
NIM. 220201183240

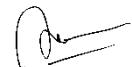
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan petunjuk -Nya yang senantiasa mengiringi langkah – langkah saya dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD di RSUD Waikabubak”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan di Departemen Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang. Penulis berharap hasil dari penyusunan Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keperawatan.

Semarang ,Juli 2023

Yang Menyatakan



Rosalia Deghu Kaka
Nim. 22020121183240

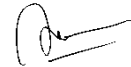
UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawat Instalasi Gawat Darurat Di RSUD Waikabubak**”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, saran dan doa dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan kepada :

1. Dosen Pembimbing ibu Ns Nur Hafizhah Widyaningtyas, S.Kep.M.Kep, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan serta masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini
2. Dosen Penguji I ibu Dr. Fitria Handayani, S.Kp.M,Kep.Sp.KMB
3. Dosen Penguji II Bapak Agus Santoso, S.Kp.M.Kep
4. Dr. Anggorowati, S.Kp.M.Kep.Sp.Mat sebagai Plt. Ketua Departemen Ilmu Keperawatan FK Undip
5. Suami dan anak – anak tercinta Gavriel, Verel, Gricella yang selalu mendoakan agar mama cepat selesai
6. Mama tercinta, mertua, kakak Angela, kakak Felicitas, dan adikku yang selalu mendukung dan mendoakan
7. Direktur RSUD Waikabubak yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di RSUD Waikabubak

8. Bupati Sumba Barat yang memberikan rekomendasi untuk melanjutkan studi di Universitas Diponegoro
9. Kemenkes Republik Indonesia yang telah memberikan bantuan biaya selama proses pendidikan
10. Keluarga dan teman – teman angkatan B21 yang saling memberikan support dan saling mendoakan.

Penulis



Rosalia Deghu Kaka
NIM. 22020121183240

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BEBAS FLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN TEORI	10
2.1 Konsep Instalasi Gawat Darurat	10
2.1.1 Prinsip Instalasi Gawat Darurat.....	10
2.1.2 Standar Instalasi Gawat Darurat	10

2.1.3	Triase	13
2.1.4	Sistem Triase	14
2.2	Kepuasan Pasien	19
2.2.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	21
2.2.2	Indikator Mengukur Kepuasan Pasien	22
2.2.3	Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	23
2.3	Pengertian Perawat	27
2.3.1	Prinsip Etik.....	33
2.3.2	Kerangka Teori.....	37
2.3.3	Kerangka Konsep	37
BAB 3	METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Dan Rancangan Penelitian	38
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	39
3.3	Variabel, Defenisi Operasional, Hasil Ukur	42
3.4	Pengolahan Dan Analisis Data.....	48
3.5	Etika Penelitian	52
BAB 4	HASIL PENELITIAN	54
4.1	Karakteristik Responden	54
4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	56
2.3	Distribusi Frekuensi Dimensi Tangibless	57
2.4	Distribusi Frekuensi Dimensi Realibility.....	58
2.5	Distribusi Frekuensi Dimensi Responsiveness	60
2.6	Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance	61

2.7 Distribusi Frekuensi Dimensi Emphaty	63
BAB 5 PEMBAHASAN	65
5.1 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien	66
5.2 Dimensi Tangibless	67
5.3 Dimensi Realibility	69
5.4 Dimensi Responsiveness	71
5.5 Dimensi Assurance	73
5.6 Dimensi Emphaty	75
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
Daftar Pustaka	80
Lampiran – Lampiran.....	

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Gambar 2.1. Kerangka teori	33
2	Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian	33

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Defenisi Operasional, Hasil Ukur, dan Skala Pengukuran	39
2	Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan Pendidikan	42
3	Tabel 3.3 Coding Data Penelitian	46
4	Tabel 4. 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden usia , jenis kelamin, pekerjaan dan Pendidikan	50
5	Tabel 4.2.Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD di RSUD Waikabubak	52
6	Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi berdasarkan 5 dimensi tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD Di RSUD Waikabubak	53
7	Tabel 4.4.Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD pada dimensi tangibles di RSUD Waikabubak	53
8	Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi berdasarkan sebaran item dimensi <i>tangibles</i> (wujud nyata)	53
9	Tabel 4. 6.Distribusi Frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat pada dimensi <i>realibility</i> di IGD RSUD Waikabubak	55
10	Tabel 4. 7.Distribusi Frekuensi berdasarkan sebaran item dimensi <i>realibility</i> (kehandalan)	55
11	Tabel 4.8 distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat pada dimensi <i>responsiveness</i> di IGD RSUD Waikabubak	56
12	Table 4.9 Distribusi frekuensi berdasarkan sebaran item dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan)	56

13	Table 4.10 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat IGD pada dimensi <i>assurance</i> di RSUD Waikabubak	57
14	Table 4.11 Distribusi frekuensi berdasarkan sebaran item dimensi <i>assurance</i> (jaminan)	58
15	Table 4.12 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat pada dimensi <i>emphaty</i> di IGD RSUD Waikabubak	59
16	Table 4.13 Distribusi frekuensi berdasarkan sebaran item dimensi <i>emphaty</i> (kepedulian)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Keterangan Lampiran
1	Surat ijin pengambilan data awal
2	Bukti persetujuan menggunakan kuesioner
3	<i>Informed Consent</i>
4	Informed Consent
5	Kuesioner kepuasan pasien
6	Etichal Clereance
7	Surat Ijin Penelitian Universitas Diponegoro
8	Surat Ijin Penelitian DPM
9	Surat Ijin Penelitian RSUD Waikabubak
10	Hasil Tes Plagiarisme Turnitin
11	Jadwal bimbingan
12	Hasil olah data SPSS

DAFTAR SINGKATAN

1. IGD : Instalasi Gawat Darurat
2. BLS : Basic Life Support
3. BTLS : Basic Trauma Life Support
4. BTCLS: Basic Trauma & Cardiac Life Support
5. ACLS : Advance Cardiac Life Support
6. PPGD : Pelatihan Perawat Gawat Darurat
7. ATS : The Australian Triage Scale
8. MTS : The Manchester Triage Scale,
9. CTAS : The Canadian Triage and Acuity Scale (CTAS)
10. ESI : Emergency Severity Index
11. HAPT : *Hillerød Acute Process Triage*
12. ETAT : *Emergency Triage Assessment and Treatment*
13. ABC : Airway, Breathing, Circulation
14. RS : Rumah Sakit

Departemen Keperawatan
Fakultas Kedokteran
Universitas Diponegoro
July, 2023

Rosalia Deghu Kaka
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawat IGD
Di RSUD Waikabubak
XVI + 80 halaman + 2 gambar + 16 tabel + 12 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kondisi ruangan Instalasi Gawat Darurat yang padat oleh pasien, waktu tunggu lama, kurang pemberian informasi, sikap perawat kurang menanggapi keluhan pasien dan kurang ramah, sehingga tampak ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat Instalasi Gawat Darurat di RSUD Waikabubak terhadap 5 dimensi kepuasan pasien yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling. Jumlah responden penelitian 362 pasien IGD di RSUD Waikabubak. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien IGD secara keseluruhan di RSUD Waikabubak dalam kategori puas yaitu 60,5 % responden puas , dan 39,5 % menyatakan tidak puas. Hasil penelitian pada 5 dimensi tingkat kepuasan pasien yaitu dalam kategori puas, dimensi *tangibles* 80.1%, dimensi *realibility*, 70,7.7%, dimensi *responsiveness* 69.9%, dimensi *assurance* 67, 7 %, dan dimensi *empathy* 67,4 %. Diharapkan manajemen rumah sakit dapat meningkatkan mutu layanan perawatan di IGD dengan melaksanakan seminar atau workshop sehingga kepuasan pasien dapat di tingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelayanan perawat, Instalasi Gawat Darurat

Department of Nursing
Medical School
Diponegoro University
Juli, 2023

Rosalia Deghu Kaka

**Description of the level of patient satisfaction in the care of nurses in the emergency department at the Waikabubak Regional Public Hospital
XVI + 80 pages + 2 pictures + 16 tables + 9 attachments**

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. The condition of the Emergency Room was crowded with patients, long waiting times, lack of information, nurses' attitude did not respond to patient complaints and was not friendly, so that patient dissatisfaction with the service received was seen. This study aims to describe the level of patient satisfaction in nursing care in the Emergency Room at Waikabubak Hospital on the 5 dimensions of patient satisfaction, namely tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. This type of research is quantitative descriptive survey. The sampling technique used was consecutive sampling. The number of research respondents was 362 emergency room patients at Waikabubak Hospital. The results of the research on the level of satisfaction of emergency room patients as a whole at Waikabubak Hospital were in the satisfied category, namely 60.5% of respondents were satisfied, and 39.5% said they were not satisfied. The results of the study on the 5 dimensions of patient satisfaction, namely in the category of satisfaction, tangibles dimension 80.1%, reliability dimension, 70.7.7%, responsiveness dimension 69.9%, assurance dimension 67.7%, and empathy dimension 67.4%. It is hoped that hospital management can improve the quality of care services in the emergency room by holding seminars or workshops so that patient satisfaction can be increased.

Keywords: Patient satisfaction, nurse services, Emergency Departements