



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN INSTALASI GAWAT
DARURAT DI RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA
DEPOK 2018**

OLEH : ERNI MUTIAH

NIM: 2016-12-163

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA 2018**



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN INSTALASI GAWAT
DARURAT DI RUMAH SAKIT MITRA KELUARGA
DEPOK 2018**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : ERNI MUTIAH

NIM: 2016-12-163

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA 2018**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus.

NAMA : Erni mutiah

NIM : 2016-12-163

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak bebas Royalty Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul: **"Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok 2018"**.

Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus hak untuk menyimpan, mengahlimediasikan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberika royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di Jakarta

Pada tanggal 05 September 2018

Yang menyatakan,



(Erni Mutiah)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Erni Mutiah

NIM : 2016-12-163

Program Studi : Strata Satu (S1) Keperawatan jalur B

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya.

Di buat di Jakarta

Pada tanggal 05 September 2018

Yang menyatakan,



(Erni Mutiah)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian

Agustus 2018

Erni Mutiah

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok 2018

XV +50 Page,10 Table,8 Lampiran

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan cermin dari kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran tingkat kepuasan di instalasi gawat darurat RS mitra keluarga depok. Penelitian ini menggunakan penelitian *kuantitatif deskripsi analitik*. Jumlah responden sebanyak 50 dengan menggunakan tehnik purposive sampling dilakukan pada tanggal 10-13 Agustus 2018, hasil menunjukan mayoritas jenis kelamin perempuan 58%, usia dewasa awal 26-35 tahun 46%, pekerjaan : karyawan swasta 30%,tidak bekerja 30%, dan pendidikan diploma 42%. Gambaran responden dilihat dari kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok 92 % puas. Responden yang puas dilihat dari dimensi mutu *tanggible* (72 %), dimensi mutu *reability* (68 %), dimensi mutu *responsivness* (52 %), dimensi mutu *assurance* (78 %), dan dimensi mutu *emphaty* (54 %).

Kesimpulannya hasil penelitian menunjukan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan IGD Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok adalah 92 %.

Saran untuk IGD adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi terapeutik perawat IGD, dengan mengadakan pelatihan, seminar, *workshop* dan pelatihan kepuasan pelanggan (Caring). Saran bagi peneliti selanjutnya melakukan penelitian bukan hanya mencakup pelayanan di IGD saja melainkan juga gambaran pelayanan keperawatan di ruang rawat inap serta ruang poliklinik rawat jalan dan sample yang lebih banyak lagi.

kata kunci: Dimensi mutu, pelayanan perawat dan tingkat kepuasan.

Referensi : 21 (2002- 2018)

SINT CAROLUS HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCE BECHELOR OF NURSING PROGRAM

The research report

Agustus 2018

Erni Mutiah

A Description Of The Level Of Patient Satisfaction In Nursing Services For Emergency
Department In Mitra Keluarga Depok Hospital 2018

Xv +50 Page, 10 Tables, 8 Attachment

ABSTRACTS

The level of satisfaction a reflection of the quality of care in hospitals. This study aims to describe the level of patient satisfaction in the emergency departement Mitra Keluarga Depok Hospital. Design was kuantitatif deskripsi analitik. Number of respondents is 50 by using simple rondom sampling techniques counducted on 10-13 August 2018. Result show the majority of types of women 58%, early adult age 26-36 years 46%, private employee jobss 30%, not working 30%, diploma education 42%, show an overview of patient satisfaction was 92 % satisfied. Respondent tanggible (72%), reability (68%), responsivness (52%), assurance (78%), and emphaty (54%). The conclusionof the results of the study shows a picture of the level of patient satisfaction with nursing services IGD in Mitra Keluarga Depok Hospital is 92 %. Sugestst for IGD is increasing the ability of communicating therapeutic nurse,nurses by conducting training, seminars, worksop and customer satisfaction training (caring training). Suggestions for future researchers to do research not only include services in the IGD but also an overview of nursing services in the inpatient room and more outpatient polyclinic rooms and samples.

Keywords: quality dimension, nursing sevice, and level of satisfaction
References : 21 (2002 – 2018).

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN INSTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT MITRA
KELUARGA DEPOK TAHUN 2018**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan akan diuji dihadapan tim penguji Laporan Penelitian

Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

Jakarta, Agustus 2018

Pembimbing Metodologi



(Sada Rasmada, S.Pt., MKM)

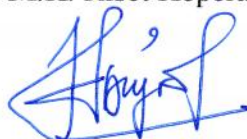
Pembimbing Materi



(Ns. Maria Astrid, M.Kep., Skep.KMB)

Mengetahui :

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(E Sri Indiyah S, SKp., M.Kes)

LEMBAR PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

Jakarta, Agustus 2018

Ketua



(Ns. Ni Luh Widani, M.Kep., Sp.KMB)

Anggota



(Ns. Maria Astrid, M.Kep., Skep.KMB)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan berkatnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok 2018”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Srata Satu Keperawatan di Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Sint Carolus Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, pengarahan, dorongan semangat, dan dukungan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Ns. Emiliana Tarigan,S.Kp.,M.Kes selaku ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ibu Ns. Elisabeth Isti Dariyanti,S.Kep.,MSN selaku Ketua Program Studi S-1 Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta.
3. Ibu Ns Maria Astrid, M.Kep.,Sp.Kep.M.B selaku pembimbing materi yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.
4. Ibu Sada Rasmana, S.Pt., MKM selaku pembimbing metodologi yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Ibu Ni Luh Widani, M.Kep.,Sp.KMB selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan penelitian ini.
6. Segenap Prodi S-1 Keperawatan dan staf pengajar STIK Sint carolus yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada peneliti.

7. Keluarga saya khususnya suami saya Anuar Hidayat yang telah memberikan dukungan moral dan material dalam pembuatan penelitian ini serta selalu memberikan semangat agar pantang menyerah.
8. Bapak Sat Budi P, S.Kep Ners selaku manager Keperawatan RS Mitra Keluarga Depok yang selalu memberikan dukungan dan waktu kepada peneliti dalam penyusunan penelitian ini.
9. Teman-teman Mahasiswa program S-1 Keperawatan program B kelas F STIK Sint Carolus Jakarta yang telah menjadi rekan seperjuangan.
10. Teman-teman Perawat IGD RS Mitra Keluarga Depok yang telah memberikan dorongan dan semangat.

Akhir kata penulis berharap semoga dengan doa dan dukungan yang telah diberikan dapat bermanfaat bagi penulis menjadi orang yang lebih baik lagi, semoga dengan disusunnya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya.

Jakarta, 05 September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar publikasi	ii
Lembar originalitas	iii
Lembar pernyataan bebas plagiat.....	iv
Abstrak	v
Lembar Pernyataan Persetujuan.....	vii
Lembar Pengesahan	viii
Kata pengantar	ix
Daftar isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Lembar daftar riwayat hidup.....	xv

Bab I : PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
E. Ruang lingkup	7

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Instalasi Gawat Darurat	8
1. Pengertian Instalasi Gawat Darurat	8
2. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	8
3. Fasilitas Instalasi Gawat Darurat	9
4. Ruang Lingkup Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	10
5. Penatalaksanaan Pasien di Instalasi Gawat Darurat	11

6. Klasifikasi Instalasi Gawat Darurat	11
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan Keperawatan	13
1. Pengertian Pelayanan Keperawatan	13
2. Sudut Pandang Pelayanan Keperawatan	14
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Keperawatan	14
C. Penelitian Terkait	20
 Bab III : KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	22
B. Definisi Operasional	24
 Bab IV : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	31
B. Populasi dan Sample	31
C. Tempat Penelitian	33
D. Waktu Penelitian	33
E. Etika Penelitian	33
F. Alat Pengumpulan data	34
G. Teknik Analisa data	36
 Bab V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisa Univariat	37
B. Keterbatasan Penelitian	46
 Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- 2.1. Jenis Pelayanan Yang di Berikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Berdasarkan Klasifikasi (Kepmenkes RI No.856/Menkes/SK/IX/2009)
- 3.1. Definisi Operasional
- 4.1. Tabel *Krejcie*
- 5.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit
- 5.2. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)
- 5.3. Aspek *Empaty*
- 5.4. Aspek *Responsiveness*
- 5.5. Aspek *Reliability*
- 5.6. Aspek *Assurance*
- 5.7. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat permohonan menjadi responden

Lampiran 2 : Surat persetujuan menjadi responden

Lampiran 3 : Lembar Kuesioner

Lampiran 4 : Lembar output analisa SPSS

Lampiran 5 : Surat permohonan Penelitian

Lampiran 6 : Surat permohonan Uji Valid

Lampiran 7 : Lembar jadwal kegiatan

Lampiran 8 : Lembar konsultasi Penelitian