



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT
RSUD. S.K. LERIK KOTA KUPANG
2016**

OLEH : ANGELINDA EDA LAGA
NIM : 201512005

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STIK Sint Carolus
PROGRAM S1 B KEPERAWATAN
JAKARTA
2017**



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT
RSUD. S.K. LERIK KOTA KUPANG
2016**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : ANGELINDA EDA LAGA

NIM : 201512005

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STIK Sint Carolus
PROGRAM S1 B KEPERAWATAN
JAKARTA
2017**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM S-1 KEPERAWATAN

Laporan penelitian,

Februari, 2017

Angelinda Eda Laga

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang

VI+ 89halaman, 16tabel, 12 lampiran

ABSTRAK

Pendahuluan: Mutu pelayanan keperawatan adalah sikap professional perawat yang memberikan perasaan nyaman pada diri setiap pasien melalui lima dimensi mutu sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien. **Tujuan:** Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang. **Metode:** Desain penelitian deskripsi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 194 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disusun sendiri oleh peneliti. Analisa Univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan Analisa data bivariat dengan Uji *Kendal tau b*, dengan ketentuan bermakna jika $p \text{ value} < 0,05$. **Hasil:** Dimensi *reliability* baik 91,8%, *responsiveness* baik 84,5%, *assurance* baik 91,8%, *empaty* 76,3%, *tangible* 95,9%, dan mutu pelayanan 66,5%. Uji Bivariat menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara *reliability* ($p \text{ value } 0,002$), *responsiveness*, ($p \text{ value } 0,000$), *assurance* ($p \text{ value } 0,000$), *empaty* ($p \text{ value } 0,000$) *tangible* ($p \text{ value } 0,021$), dan mutu pelayanan secara umum ($p \text{ value } 0,000$) **Simpulan:** Ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang **Saran:** Rumah Sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan bagi tenaga perawat dalam komunikasi therapeutic dan membina trust dengan pasien serta fasilitas rumah sakit seperti penataan ruangan, penambahan kursi roda, kebersihan toilet, persediaan air bersih yang memadai demi menunjang pelayanan di Unit Gawat Darurat RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Unit Gawat Darurat UGD)

Daftar Pustaka: 21 buku (2009 - 2016), 17 artikel jurnal (2012-2016), 2 alamat web

**SINT CAROLUS INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE
NURSING BACHELOR PROGRAM**

Research Report
Februari, 2017

Angelinda Eda Laga

**The Relationship Quality Of Service Nursing To Satisfaction Patient In Emergency Unit,
S.K. Lerik Public Hospital, Kupang City**
VI + 89pages, 16 tables, 12 attachments

ABSTRACT

Background : Quality of service nursing is a profesional attitude of nurses who provide a sense of comfort to each patient through five dimensions of quality so as to give satisfaction to the patients. **Purpose** :to determine relationship quality of service nursing to satisfaction patient in emergency unit, S.K. Lerik public hospital, kupang city. **Methods** :design of study is *descriptif correlation* with *cross sectional* approach. Teknik sampling using *purposive sampling* with a sample of 194 people. Collecting data using a questionnaire compiled by researcher. Univariate analysis presented by a frequency distribution table and bivariate analysis used was *kendal tau-b* test with significant level (p value)< 0.05. **Result** : dimension of reliability 91.8%,84.5% responsiveness , assurance 91.8%, empathy 76.3%, tangiabel 95.9%, and quality of service 66,5%. Test Bivariat showed significant relationship between reliability (p value 0.002), responsiveness, (p value 0.000), assurance (p value 0.000), empathy (p value 0.000) tangible (p value 0.021), and quality of services in general (p value of 0.000).**Conclusion**: There was significant correlation between the quality of service nursing with patient satisfaction in the emergency unit S.K. Lerik Public Hospital, Kupang City.**Suggestion**:The Hospital relations to further improve the quality of nursing service for exertion nurse in communication and fostering therapeutik trust with patients and hospital facilities as structuring the room , the addition of wheelchairs , cleanliness toliet , clean water supplies for the sake of that memadahi support services in emergency unit RSUD.S.K . LerikKupang City

Keywords: Quality of service ,satisfaction patient, hospital, emergency unit

Bibliography: 21 books (2009 – 2016), 17 article of journal (2012-2016),2 web address

PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT
GAWAT DARURAT RSUD. S.K LERIK
KOTA KUPANG
2016

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan akan diuji dihadapan tim penguji Skripsi
Program S1 Keperawatan Sint Carolus

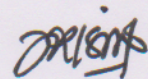
Jakarta, 7 Februari 2017

Pembimbing Metodologi



(Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM,IAI)

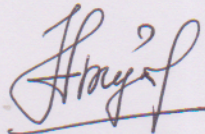
Pembimbing Materi



(Bertha Tri Sumartini, M.kep)

Mengetahui:

Koordinator M.K Riset Keperawatan



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

LEMBAR PENGESAHAN

PANITIA SIDANG

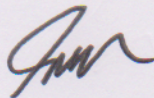
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

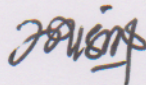
Jakarta, 7 Februari 2017

Ketua



(Emiliana Tarigan, SKp., MKes.)

Anggota



(Bertha Tri Sumartini, M.kep.,)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angelinda Eda Laga

NIM : 201512005

Program studi : S1 Keperawatan

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, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Februari 2017



(Angelinda Eda Laga)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa/I Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint. Carolus :

Nama : Angelinda Eda Laga

NIM : 201512005

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint. Carolus Hak bebas royalti noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul :

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSUD S.K Lerik Kota Kupang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

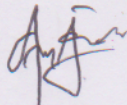
Dengan demikian saya memberikan kepada sekolah tinggi ilmu kesehatan sint carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolahnya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : 07 Februari 2017

Yang menyatakan



(Angelinda Eda Laga)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Angelinda Eda Laga

Tempat, tanggal lahir : Adonara, 3 Juni 1983

Alamat Rumah : Jalan Salemba Bluntas, Gang Murtadho, RT 13 RW 05, No B96 Kelurahan Paseban, Kecamatan Senen.

Riwayat Pendidikan : SDK. Lewokmie (1995)
SMPK. Palugodam (1998)
SMU.Negeri 2. Fak – Fak (2001)
POLTEKES KEMENKES Kupang (2005)

Riwayat Pekerjaan : - Perawat pada Puskesmas Rawat Inap Pasir Panjang 2006 - 2010.
- Perawat pada Unit Gawat Darurat RSUD.SK. Lerik Kota Kupang 2010 sampai dengan sekarang.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD. S.K.Lerik Kota Kupang.”** Terwujudnya penyusunan laporan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Yth. :

1. Ibu Emiliana Tarigan ,SKp.,MKes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta.
2. Ibu Ns. Justina P. Acihayati.,Mkep.Sp.Mat selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan SintCarolus.
3. Ibu Bertha Tri Sumartini,.M.kep., selaku pembimbing materi yang sudah menyediakan waktu dalam penyusunan laporan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Ir. Wilhelmus Hary Susilo, MM,IAI selaku Dosen pembimbing Metodologi yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama penyusunan laporan penelitian ini.
5. Ibu E. Sri Indiyah S, SKp., Mkes selaku Kordinator Mata Ajar Rise Keperawatan yang telah mengajarkan dan menjelaskan langkah-langkah penyusunan laporan penelitian
6. Ibu Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN. M.Kep.,selaku pembimbing akademik
7. Dr. Marsiana Halek selaku Direktur RSUD.S.K.Lerik Kota Kupang yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepala Ruangan UGD.RSUD.S.K. Lerik Kota Kupang dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama peneliti melakukan penelitian
9. Para Dosen dan staf SekolahTinggiIlmuKesehatanSintCarolus yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala pengetahuan dan bimbingan yang diberikan
10. Keluargaku bapak, mama, nana, ma” ika, ka” Ibu yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.
11. Kakak - kakak terbaik RSUD.S.K.Lerik Kota Kupang Ka’Zem, Ka’Chica, dr.Sartje, dr.Erny,dr.Deny, dr.Lia,dr.Ovy, dr.Aurel, ka’Aldo, ka’Sifra, Ka’Mae, ka’Susan, Nitha,

Midas, Satry, Imel, Anca, yang selalu setia memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan laporan ini.

12. Karyawan perpustakaan STIK Sint Carolus Pak Markus, IbuYuli, ibu Arniwinda yang telah memberikan bantuan dalam mencari referensi dan literatur.
13. Teman-teman S1 jalur B tahun 2015 yang sama-sama berjuang dan saling memberikan dukungan selama proses penyusunan laporan penelitian ini. Teristimewa adik - adik tersayang : Atha, Nia, Chipa, Sherly, Ensy, Elen, Iyas, Eva. Chey, Geter, Eben, Mas Agus.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

Jakarta, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Unit Gawat Darurat.....	8
1. Pengertian UGD	8
2. Standar Praktek UGD.....	8
3. Indikator Mutu Pelayanan Gawat Darurat	10
4. Pelayanan Gawat Darurat.....	10
B. Konsep Mutu Pelayanan Keperawatan	11
C. Kepuasan	25
D. PenelitianTerkait	30

BAB III: KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep	39
B. Hipotesis.....	40
C. Defenisi Operasional	41

BAB IV: METEDOLOGI PENELITIAN.

A. Desain Penelitian	44
B. Populasi Penelitian	45
C. Tempat dan Waktu Penelitian	48
D. Etika Penelitian.....	48
E. Alat Pengumpulan Data.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	53
G. Pengolahan Data.....	54
H. Teknik Analisa Data.....	56

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran lokasi Penelitian.....	59
B. Interpretasi dan Diskusi Hasil Penelitian.....	61
C. Analisa Univariat.....	61
D. Analisa Bivariat.....	68
E. Keterbatasan Penelitian.....	84

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1: Kerangka Konsep

Bagan 4.1 : Skema alur pengumpulan data

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat permohonan penelitian kepada responden
- Lampiran 2 : Surat persetujuan responden
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Surat Izin survey pendahuluan
- Lampiran 6 : Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keterangan selesai penelitian
- Lampiran 8 : Hasil uji valid
- Lampiran 9 : Hasil uji statistic univariat dan bivariate
- Lampiran 10 : Presentase item pertanyaan
- Lampiran 11 : Laporan bimbingan penelitian
- Lampiran 12 : Jadwal Kegiatan

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2	: Defenisi Operasional
Tabel 5.1	: Distribusi Jawaban Responden Peritem Pertanyaan Mutu Pelayanan
Tabel 5.2	: Distribusi frekuensi dimensi <i>reliability</i>
Tabel 5.3	: Distribusi frekuensi dimensi <i>responsiveness</i>
Tabel 5.4	: Distribusi frekuensi dimensi <i>assurance</i>
Tabel 5.5	: Distribusi frekuensi dimensi <i>empathy</i>
Tabel 5.6	: Distribusi frekuensi dimensi <i>tangible</i>
Tabel 5.7	: Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan
Tabel 5.8	: Distribusi Jawaban Responden Peritem Pertanyaan Kepuasan Pasien
Tabel 5.9	: Distribusi frekuensi kepuasan pasien
Tabel 5.10	: Hubungan antara <i>reliability</i> dengan kepuasan pasien
Tabel 5.11	: Hubungan antara <i>responsiveness</i> dengan kepuasan pasien
Tabel 5.12	: Hubungan antara <i>assurance</i> dengan kepuasan pasien
Tabel 5.13	: Hubungan antara <i>empathy</i> dengan kepuasan pasien
Tabel 5.14	: Hubungan antara <i>tangible</i> dengan kepuasan pasien
Tabel 5.15	: Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien