

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RS dr.  
SOEPRAOEN MALANG (RST)**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**



**Oleh:  
Hairul Anam  
NIM. 125070218113024**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

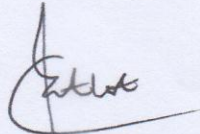
**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RS dr. SOEPRAOEN  
MALANG (RST)**

Oleh:  
Hairul Anam  
NIM. 125070218113024

Telah diuji pada  
Hari                      Jumat  
Tanggal                13 Mei 2016

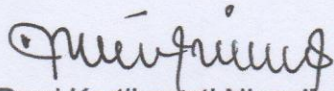
Dan dinyatakan lulus oleh

Penguji I



Ns. Retno Lestari, S.Kep, M.Nurs  
NIP 198009142005022001

Penguji II / Pembimbing I



Ns. Dewi Kartikawati Ningsih, S.Kep, MPH  
NIP 197906162005022010

Penguji III / Pembimbing II



Ns. Ikhdha Ulya, S.Kep, M.Kep  
NIK. 2010038505172001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Keperawatan



Dr. Ahsan, S.Kp, M.Kes  
NIP 196408141984011001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang atas rahmat-Nya maka kami dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS dr. Soepraoen Malang (RST)”**.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Dr. dr. Sri Andarini, M.Kes selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan saya kesempatan untuk menuntut ilmu di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
2. Dr. Ahsan, S.Kp, M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan FKUB yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ns. Retno Lestari, S.Kep, M.Nurs sebagai penguji pertama dalam seminar hasil penelitian ini yang telah banyak memberikan saran serta masukan.
4. Ns. Dewi Kartikawati Ningsih, S.Kep, MPH selaku dosen pembimbing pertama dan penguji kedua yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
5. Ns. Ikhda Ulya, S.Kep, M.Kep selaku dosen pembimbing kedua dan penguji ketiga yang telah membimbing dan memberi semangat serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Ns. Heni Dwi Windarwati, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep.J selaku dosen pembimbing akademik yang telah mendidik, membimbing dan mengajarkan penulis berbagai hal sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta H. Moh Latif dan Hj. Khodijdah adikku Shaibatul Islamiah dan Alviatun Maghpiroh yang tak pernah lelah selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh teman PSIK Kediri yang memberikan inspirasi dan bantuan selama penyusunan tugas akhir khususnya Vina Sitta Alfinia yang tak pernah lelah memberikan support serta bantuan demi terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Pihak Rumah Sakit dr. Soepraoen Malang (RST) khususnya di Instalasi gawat darurat (IGD) yang sudah memberikan izin untuk melakukan studi pendahuluan dan penelitian.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, semoga nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan penyusun pada khususnya sebagaimana yang diharapkan.

Sekian penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu .Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kita. Amin.

Malang, Mei 2016

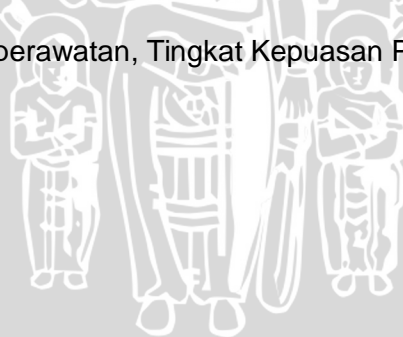
Penulis

## ABSTRAK

Anam, Hairul. 2016. **Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS dr.Soepraoen Malang**. Tugas Akhir. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Pembimbing : (1) Ns. Dewi Kartikawati Ningsih, S.Kep.,MPH (2) Ns. Ikhdha Ulya, S.Kep.,M.Kep

Pelayanan keperawatan di departemen gawat darurat merupakan suatu bentuk pelayanan yang berorientasi kepada pasien dan keluarga dimana perawat memiliki peran yang sangat penting dalam tercapainya kesempurnaan pelayanan kesehatan yang secara keseluruhan akan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RS dr.Soepraoen Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelatif dengan pendekatan studi *cross-sectional*. Pemilihan sampel dengan pendekatan purposive sampling, sebanyak 57 orang. Analisis data menggunakan uji statistik *pearson product moment*. Hasil uji didapatkan bahwa  $p\text{-value } 0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,902. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori sangat kuat. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perawat maka pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, disarankan kepada rumah sakit khususnya di instalasi gawat darurat (IGD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatannya, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga dengan baik dan menambah jumlah tenaga perawat agar pelayanan keperawatan lebih maksimal.

**Kata Kunci** :Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan Pasien, Instalasi Gawat Darurat (IGD)





## ABSTRACT

Anam, Hairul. 2016. *The Relation Between Nursing Care Service With Patient Satisfaction Level in Emergency Department (ED), dr.Soepraoen Hospital, Malang.Final Assignment, Nursing Science Program, Faculty of Medicine, Brawijaya University. Supervisors: (1) Ns.Dewi Kartikawati Ningsih, S.Kep.,.MPH (2) Ns. Ikhda Ulya, S.Kep.,.M.Kep.*

*Nursing care in Emergency Department (ED) is a service oriented to patients and families where nurses have very important role to achieve the excellent health services that patients are highly satisfied. This study aimed to analyze the nursing care and the level of patients' satisfaction in the Emergency Department (ED) at dr.Soepraoen Hospital, Malang. The design of the study was a descriptive correlative with cross-sectional approach. Samples were selected with purposive sampling approach, as many as 57 people. Data analysis used statistical test Pearson product moment. The result showed that  $p\text{-value } 0.000 < 0.05$  and  $0.902$  of coefficient correlation. This correlation result indicated that the relation between nursing care service with patient satisfaction level was relatively high. This positive relation indicated that a good nursing care service will improves the patient satisfaction level. It was concluded that the better is the nursing care service given by the nurse the higher is the patient satisfaction level achieved. Therefore, it is advisable to hospitals to improve the quality of nursing care, especially in the emergency department (ED), so that patient satisfaction is well-maintained and to increase the number of nurses in order to maximize the nursing care services.*

**Keywords** :Nursing Care, Patient Satisfaction level, Emergency Department (ED)



## DAFTAR ISI

	Halaman
Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Abstrak .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi institusi pendidikan.....	7
1.4.2 Bagi petugas kesehatan IGD.....	7
1.4.3 Bagi peneliti.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Konsep Nstaiasi Gawat Darurat (IGD) .....	8
2.1.1 Definisi Instaasi Gawat Darurat (IGD) .....	8
2.1.2 Prinsip Umum IGD.....	8
2.1.3 Peayanan Gawat Darurat.....	10
2.1.3.1 Prosedur Peayanan IGD Di Rumah Sakit.....	11
2.1.3.2 Klasifikasi Pelayanan IGD.....	13
2.1.3.3 Tujuan Pelayanan Gawat Darurat.....	14
2.1.3.4 Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan di IGD.....	14
2.1.3.5 Kecepatan Pelayanan Kesehatan Di IGD.....	15
2.1.3.6 Keberhasilan Penanganan Penderita Gawat Darurat .	17
2.1.3.7 Alur Proses Pelayanan Di IGD.....	18
2.2 Konsep Pelayanan Keperawatan .....	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan Keperawatan.....	19
2.2.2 Pelayanan Kperawatan Di IGD.....	21
2.2.2.1 Klasifikasi Kegawat Daruratan Pasien Di IGD (Triase)21	21
2.2.2.2 Pelayanan asuhan keperawatan di IGD.....	25
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mendukung Pelayanan Keperawatan Di IGD	28
2.2.4 Prinsip Perawat IGD .....	29
2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	30

2.3.1 Definisi Kepuasan .....	30
2.3.2 Pengertian Kepuasan Pasien .....	31
2.3.3 Indikator Untuk Mengukur Kepuasan Pasien.....	32
2.3.4 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien .....	33
2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	34
2.3.6 Klasifikasi Kepuasan Pasien .....	35
<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	37
3.2 Deskripsi Kerangka Konsep.....	38
3.3 Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Desain Penelitian .....	40
4.2 Populasi, Sampel Dan Tehnik Sampling .....	41
4.2.1 Populasi.....	41
4.2.2 Sampel Dan Besar Sampel .....	41
4.2.3 Teknik Sampling .....	41
4.3 Variabel Penelitian .....	42
4.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	42
4.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....	42
4.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	43
4.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	44
4.6 Instrumen Penelitian .....	44
4.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	45
4.6.1 Uji Validitas .....	45
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.8 Metode Pengumpulan Data .....	47
4.9 Pengolahan Data dan Analisis Data .....	48
4.9.1 Preanalisis.....	48
4.9.2 Analisis Data .....	49
4.10 Etika Penelitian .....	50
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Data Umum Karakteristik Responden.....	52
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	52
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
5.2 Data Hasil Peneitian .....	56
5.2.1 Gambaran Pelayanan Keperawatan di IGD.....	56
5.2.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien .....	57
5.3 Gambaran Hubungan Antara Kedua Variabel .....	58

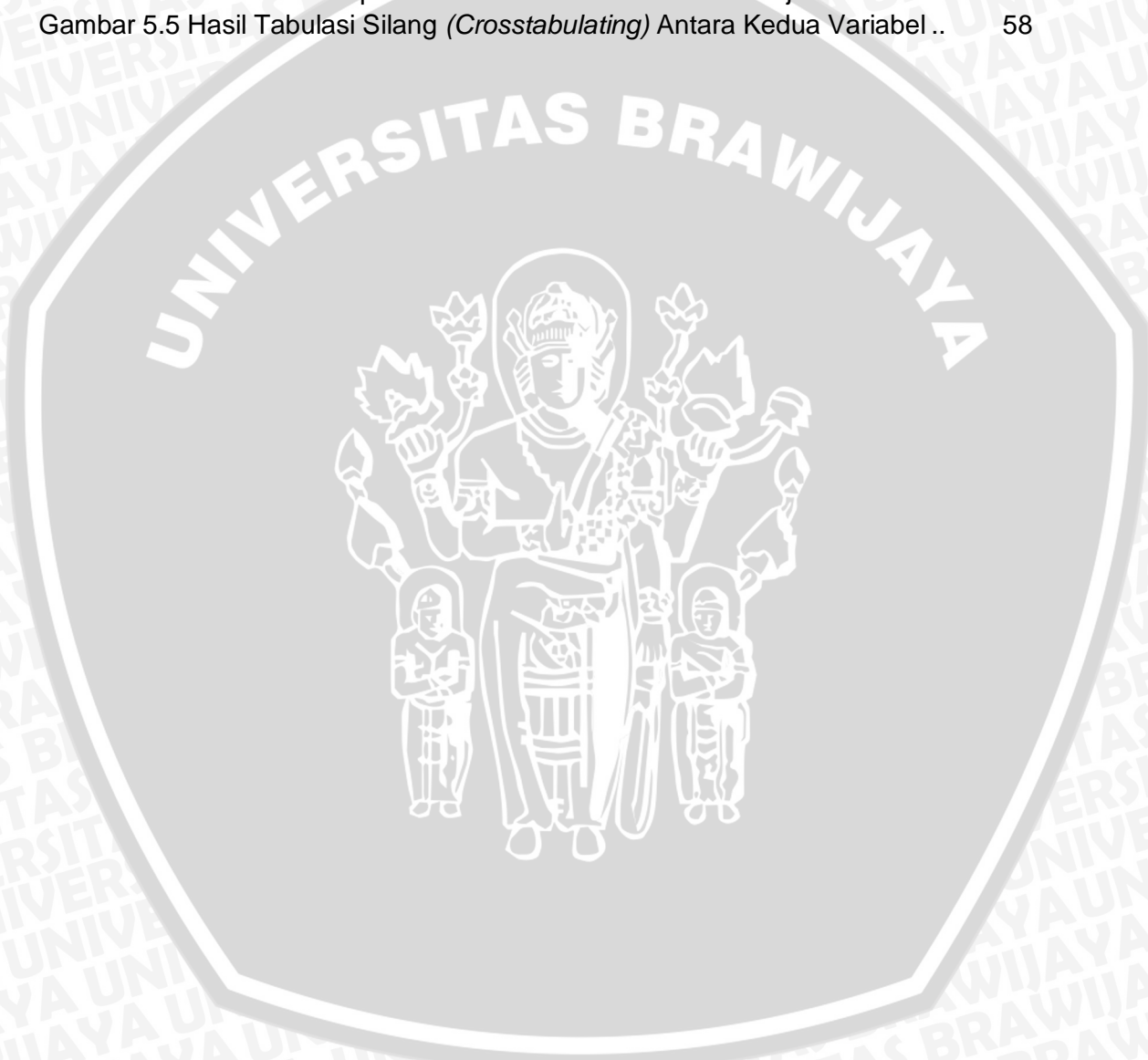


<b>BAB VI PEMBAHASAN</b> .....	60
6.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
6.1.1 Karakteristik Responden di IGD RS.Dr Soepraoen Malang ...	60
6.1.2 Pelayanan Keperawatan Di IGD .....	61
6.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien .....	64
6.1.4 Hubungan Antara Kedua Variabel .....	67
6.1.5 Implikasi Keperawatan .....	70
6.1.5.1 Ilmu Keperawatan .....	70
6.1.5.2 Praktek Keperawatan .....	70
6.1.6 Keterbatasan Penelitian .....	71
<b>BAB VII PENUTUP</b> .....	72
7.1 Kesimpulan .....	72
7.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74



## DAFTAR GAMBAR

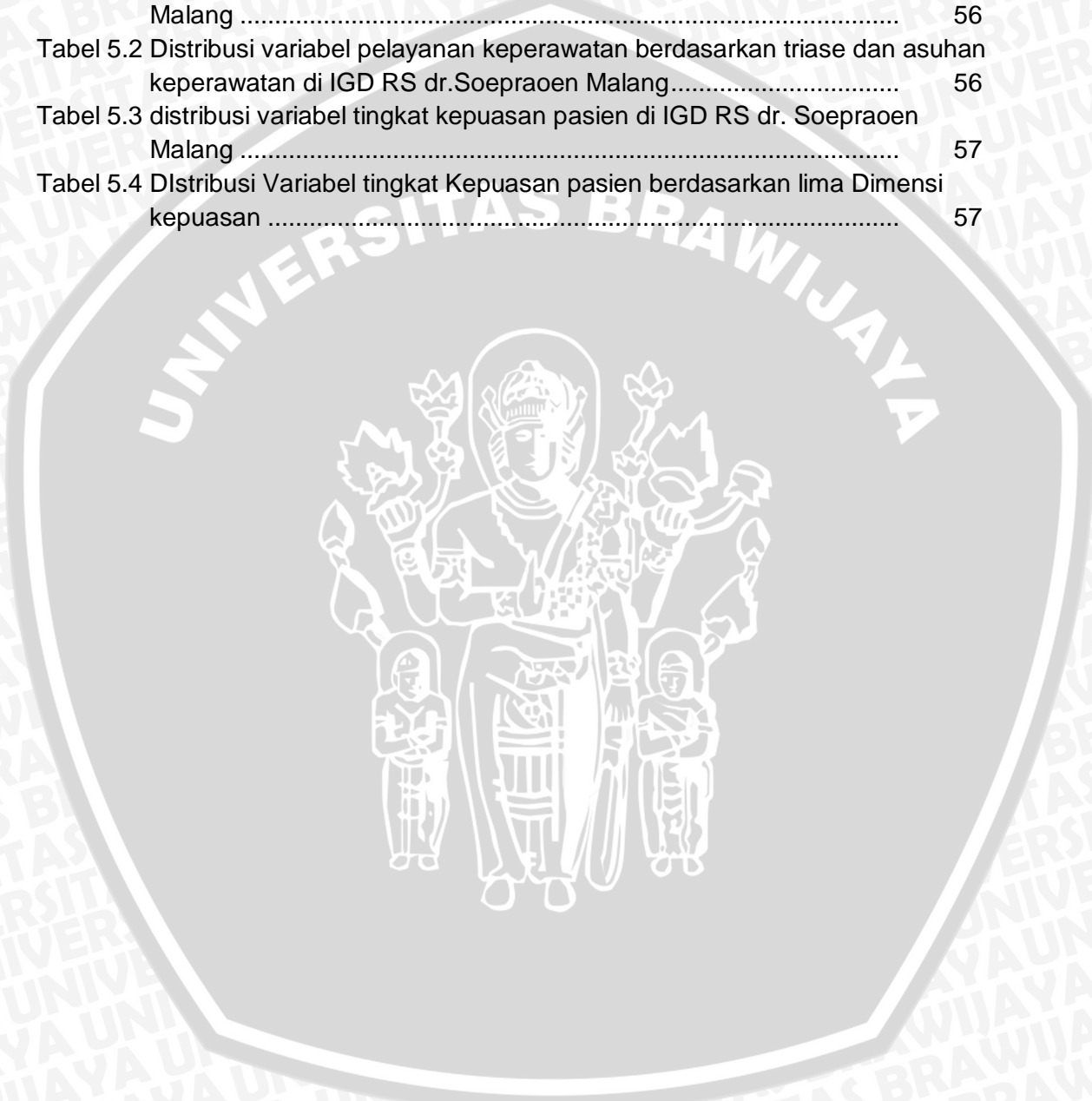
	Halaman
Gambar 2.1 Alur Proses Pelayanan Di IGD .....	19
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	37
Gambar 5.1 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin .....	52
Gambar 5.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Usia .....	53
Gambar 5.3 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Pendidikan .....	54
Gambar 5.4 Distribusi Sampel Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan .....	55
Gambar 5.5 Hasil Tabulasi Silang ( <i>Crosstabulating</i> ) Antara Kedua Variabel ..	58





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rekomendasi waktu pasien di IGD .....	24
Tabel 4.4 Definisi Istilah / Operasional .....	43
Tabel 5.1 Distribusi variabel pelayanan keperawatan di IGD RS dr.Soepraoen Malang .....	56
Tabel 5.2 Distribusi variabel pelayanan keperawatan berdasarkan triase dan asuhan keperawatan di IGD RS dr.Soepraoen Malang.....	56
Tabel 5.3 distribusi variabel tingkat kepuasan pasien di IGD RS dr. Soepraoen Malang .....	57
Tabel 5.4 Distribusi Variabel tingkat Kepuasan pasien berdasarkan lima Dimensi kepuasan .....	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Penjelasan Untuk Mengikuti Penelitian.....	78
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i> .....	79
Lampiran 3 Kisi-Kisi Kuisisioner .....	80
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian Tugas Akhir .....	81
Lampiran 5 Jadwal Penyusunan Tugas Akhir .....	86
Lampiran 6 Uji Validitas dan Realibilitas .....	87
Lampiran 7 Uji statistik <i>Pearson's Product Moment</i> .....	92
Lampiran 8 Tabulasi Kuesioner .....	94
Lampiran 9 Curriculum Vitae .....	97
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian.....	100
Lampiran 11 Surat Ijin Validitas.....	102
Lampiran 12 Surat Kelaikan Etik.....	103
Lampiran 13 Pernyataan keaslian penulisan .....	104
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	105

