

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI IGD  
RUMAH SAKIT KEN SARAS**

Oleh :  
**MEI MELANI**  
**NIM. 017231031**

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, pada :

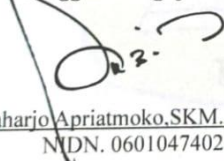
Hari : Senin  
Tanggal : 19 Agustus 2024

Tim Penguji :  
**Ketua/Pembimbing Utama**




Ns. Umi Setyoningrum, S.Kep., M.Kep  
NIDN.0612118002

**Anggota Penguji I**



Ns. Raharjo Apriatmoko, SKM., M.Kes  
NIDN. 0601047402

**Anggota Penguji II**



Ns. Trimawati, S.Kep., M.Kep  
NIDN.0622088302

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Keperawatan**



Ns. Abdul Wahid, S.Kep., M.Kep., Sp.KJ  
NIDN. 0602027901

**Dekan Fakultas Kesehatan**



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep  
NIDN: 0627097501

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mei Melani

NIM : 017231031

Program Studi/ Fakultas : S1 Keperawatan/ Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Ken Saras" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Pembimbing,

Ns. Umi Setyoningrum, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0612118002



Ungaran, 15 Agustus 2024  
yang membuat pernyataan,

Mei Melani

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
DI IGD RUMAH SAKIT KEN SARAS**

Disusun oleh:

Mei Melani

NIM. 017231031

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 13 Juni 2024

Pembimbing Utama



Ns. Umi Setyoningrum, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0612118002

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mei Melani

NIM : 017231031

Mahasiswa : Program Studi S1` Keperawatan Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media atau formatkan, merawat, mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI IGD RUMAH SAKIT KEN SARAS”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Mei Melani

NIM. 017231031

## BIODATA PENELITI UTAMA

Nama : Mei Melani  
NIM : 017231031  
Tempat/Tanggal Lahir : Temanggung, 7 Mei 1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Instansi : Universitas Ngudi Waluyo  
Alamat : Plaosan, Pagergunung, Pringsurat, Temanggung  
Handphone : 085802190467  
Email : meimelani7596@gmail.com  
Judul Penelitian Saat ini : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD Rumah Sakit Ken Saras

### Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/PT
2002-2007	SDN 1 Pagergunung
2008-2010	SMPN 2 Pringsurat
2011-2014	SMK Swadaya Temanggung
2015-2017	Akper Karya Bhakti

### Riwayat Pekerjaan :

Tahun	Pekerjaan (Jabatan dan Instansi)
2018 - 2023	Perawat Pelaksana Ruang ICU di RS Ken Saras
2023 - sekarang	Perawat Pelaksana Ruang Perinatologi di RS Ken Saras

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RS Ken Saras”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Abdul Wahid, S.Kep.,M.Kep.,Sp.Kj selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Ns. Umi Setyoningrum, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan hingga Skripsi ini selesai
5. Penguji I bapak Raharjo Apriatmoko,SKM.,M.Kes dan penguji II Ns. Trimawai,S.Kep.,M.Kep yang telah membantu menyempurnakan skripsi ini
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di Universitas Ngudi Waluyo
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar

skripsi ini segera selesai

9. Teman-teman seperjuangan PSIK yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Allah SWT mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Amin Ya Robbal Alamin.

Ungaran, 15 Agustus 2024

Penulis

**Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Keperawatan  
Fakultas Keperawatan  
Skripsi, 15 Agustus 2024  
Mei Melani**

## **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI IGD RUMAH SAKIT KEN SARAS**

### **ABSTRAK**

**Latar belakang :** Instalasi gawat darurat (IGD) menjadi salah satu instalasi di rumah sakit yang paling sibuk. Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus mempunyai pelayanan dengan berkualitas tinggi sehingga dapat memenuhi mutu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan rumah sakit, salah satunya dapat dilihat dari kepuasan pasien

**Tujuan:** mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Ken Saras

**Metode :** metode penelitian studi kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. populasi yang digunakan seluruh pasien IGD, dengan jumlah sampel 100 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat sederhana

**Hasil :** Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD RS Ken Saras sebagian besar merasa puas dalam pelayanan di IGD sebanyak 100 responden (100%) ,dimana pada dimensi empati sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%). dimensi *tangibles* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%), dimensi *responsiveness* sebagian besar merasa puas sebanyak 100 responden (100%), dimensi *reliability* sebagian besar merasa puas sebanyak 84 responden (84%), dimensi *assurance* sebagian besar merasa puas sebanyak 75 responden (75%)

**Saran :** diharapkan perawat memberikan pelayanan secara maksimal pada seluruh pasien tanpa membedakan ras, suku, ekonomi dan sosial.

**Kepustakaan :** 49(2014-2023)

**Kata kunci :** Kepuasan pasien, Pelayanan, IGD



**Ngudi Waluyo University**  
**Nursing Study Program**  
**Nursing Faculty**  
**Thesis, 15 Agustus 2024**  
**Mei Melani**

## **DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICES IN THE EMERGENCY ROOM AT KEN SARAS HOSPITAL**

### **ABSTRACT**

**Background:** The Emergency Room (IGD) is one of the busiest installations in hospitals. The Emergency Room (IGD) must have high quality services so that it can meet good service quality. The quality of hospital services, one of which can be seen from patient satisfaction.

**Objective:** find out the description of patient satisfaction with services at the emergency room at Ken Saras Hospital

**Method:** The research method was a quantitative study with a descriptive analytical design. The population used was all ER patients, with a sample size of 100 patients. The data collection tool used the questionnaire. Data analysis used simple univariate analysis

**Results :** Patient satisfaction with the services at the emergency room at Ken Saras Hospital, most of them were satisfied with the services at the emergency room, 98 respondents (98%) and 2% of respondents felt dissatisfied, where in the empathy dimension, the majority felt satisfied, 57 respondents (57%). the tangibles dimension was mostly satisfied with 70 respondents (70%), the responsiveness dimension was mostly satisfied with 54 respondents (54%), the reliability dimension was mostly satisfied with 62 respondents (62%), the assurance dimension was mostly satisfied with 58 respondents (58%)

**Suggestion:** It is hoped that nurses will provide maximum service to all patients without distinguishing between race, ethnicity, economics and social status.

**Literature :** 49(2014-2023)

**Key words:** Patient Satisfaction, Service, Emergency Departments

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS.....	iii
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	iv
BIODATA.....	v
KATA ENGANTAR.....	v <b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	12
DAFTAR TABEL.....	13
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	1
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN TEORI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Konsep Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Instalasi gawat darurat.....	7
2. Kualitas Pelayanan .....	11
3. Kepuasan pasien .....	13
B. Kerangka Teori.....	20
BAB III.....	21

METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
C. Populasi dan Sampel .....	21
D. Definisi Operasional.....	22
E. Alat Pengumpulan Data.....	24
F. Prosedur Pengumpulan Data .....	24
G. Cara pengumpulan data dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :...	24
H. <i>Etika Penelitian</i> .....	25
I. Pengolahan Data.....	26
J. Analisis data .....	28

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator pelayanan di IGD.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	22
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	24
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden.....	29
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan usia responden.....	29
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden.....	30
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden.....	30
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>empati</i> .....	31
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>Tangibles</i> (kenyataan).....	31
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	32
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	32
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> (jaminan).....	33
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi kepuasan pasien pada pelayanan.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan.....	50
Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan.....	51
Lampiran 3 Surat Pengambilan Data dan Penelitian.....	53
Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data dan Penelitian.....	54
Lampiran 5 Etchical Clearance.....	55
Lampiran 6 Hasil Turnitin dan Plagiarisme.....	56
Lampiran 7 Surat Keterangan Turnitin.....	57
Lampiran 8 TOEFL.....	58
Lampiran 9 Permohonan Responden.....	59
Lampiran 10 Informed Consent.....	60
Lampiran 11 Kuesioner.....	61
Lampiran 12 Tabulasi Data Penelitian Tentang Karakteristik Responden.....	62
Lampiran 13 Tabulasi Data Kuesioner.....	66
Lampiran 14 Hasil Olah Data Penelitian.....	71
Lampiran 15 Lembar Bimbingan.....	84
Lampiran 16 Dokumentasi.....	85