

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Sertifikat Etik



**KOMITE ETIK PENELITIAN**  
**STIKES SUAKA INSAN**

Alamat : Kampus STIKES Suaka Insan. Telepon : (0511) 3361654  
Web : <https://stikessuakaingan.ac.id> | Email : [info@stikessuakaingan.ac.id](mailto:info@stikessuakaingan.ac.id), [stikes.bjm@gmail.com](mailto:stikes.bjm@gmail.com)

**SERTIFIKAT KELAIKAN ETIK PENELITIAN**  
**ETHICAL APPROVAL LETTER**  
No. 166/KEPK-SI/X/2024

Komite Etik Penelitian STIKES Suaka Insan setelah mempelajari dan melakukan kajian etik secara seksama terhadap rancangan penelitian, maka dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan :

**Judul** : Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Layanan IGD di Rumah  
*Title* : Sakit Suaka Insan Banjarmasin

**Peneliti** : Paschalia Yudith Role  
*Researcher*

**NIM** : 113063C1223011  
*Student's Number*

Dengan ini menyatakan bahwa protokol tersebut **DITERIMA**  
*Hereby declared that the protocol is APPROVED*

Banjarmasin, 31 Oktober 2024  
Ketua



**Ermeisi Er Unja, S.Kep. Ns, M.Kep**  
NIDN. 1110058904

## Lampiran 2. Surat Balasan Uji Validitas dari RS Suaka Insan


**YAYASAN SUAKA INSAN KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT SUAKA INSAN**  
Jl. Zaini Zam-Zaini No. 80 Banjarmasin, Kec. Banjarmasin Barat - Kal. Belitung Selatan  
 Kalimantan Selatan - Indonesia - 70118 / PO BOX 182  
 Telp. (0511) 3353335 - 3356280 - 3368281 / Faks : 3388121  
 Email : rsuaka@insan@gmail.com

Nomor : 606 /DIR/11-XI-2024.  
 Lampiran : --  
 Perihal : Uji Validitas Instrumen Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa.

Kepada Yth.  
 Ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin,

di -  
**Tempat.**

Dengan hormat,

Menanggapi surat tanggal 7 November 2024 Nomor 02/Validitas/S-Kep/STIKES-SI/XI/2024 perihal Uji Validitas Instrumen Penelitian Tugas Akhir Mahasiswa Sarjana Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan yang dilakukan oleh **Paschalia Yudith Role NIM : 113063C1223011** dengan Judul Penelitian "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin".

Untuk ini disampaikan bahwa kami mengizinkan Uji Validitas Instrumen Penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa dengan waktu pelaksanaan dari tanggal 11 November 2024 sampai dengan 30 November 2024 sejauh yang bersangkutan mengikuti tata tertib yang berlaku di RS Suaka Insan Banjarmasin :

- Tidak mengganggu pasien.
- Menghormati hak-hak pasien seperti : kerahasiaan penyakit dan sebagainya.
- Tidak untuk publikasi umum, hanya untuk keperluan akademis.
- 1 Copy laporan hasil/Skripsi diberikan ke RS Suaka Insan sebagai bahan masukan.
- Sebelum Uji Validitas Instrumen Penelitian Tugas Akhir dimulai, mahasiswa terlebih dahulu menghadap Kepala Bagian Keperawatan RS Suaka Insan.
- Mematuhi protokol kesehatan.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 11 November 2024  
 RUMAH SAKIT SUAKA INSAN  
 Pjs Direktur,  
  
 Sr. Florentina Nura, SPC.,BSN.,MSN

**Tembusan :**

- Administrator.
- Kabag. SDM.
- Kabid. Keperawatan.
- Unit Diklat.

### Lampiran 3. Surat Balasan Pengumpulan Data Penelitian dari RS Suaka Insan


**YAYASAN SUAKA INSAN KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT SUAKA INSAN**  
Jl. Zetri Dam-Dam No. 80 Banjarmasin, Kab. Banjarmasin Barat - Kot. Balingkang Selatan  
 Kalimantan Selatan - Indonesia - 70114 / PO-Box 182  
 Telp. (0511) 3332255 - 3332280 - 3332281 (Fax - 333217)  
 Email : suaka@suaka@gmail.com

Nomor : 670 /DBR/09-XII-2024.  
 Lampiran : --  
 Perihal : Pengumpulan Data Penelitian.

Kepada Yth.  
 Ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin.

di -  
**Tempat.**

Dengan hormat,

Menanggapi surat tanggal 2 Desember 2024 Nomor 07/Skripsi/S-Kep/STIKES-SI/XII/2024 perihal Pengambilan Data Penelitian untuk penyelesaian tugas akhir akademik Mahasiswa Sarjana Keperawatan yang dilakukan oleh **Paschalia Yudith Role** NIM : 113063C1223011 dengan Judul Penelitian "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin".

Untuk ini disampaikan bahwa kami mengizinkan Pengumpulan Data Penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa dengan waktu pelaksanaan dari tanggal 04 Desember 2024 sampai dengan 04 Maret 2025 sejauh yang bersangkutan mengikuti tata tertib yang berlaku di RS Suaka Insan Banjarmasin :

- Tidak mengganggu pasien.
- Menghormati hak-hak pasien seperti : kerahasiaan penyakit dan sebagainya.
- Tidak untuk publikasi umum, hanya untuk keperluan akademis.
- 1 Copy laporan hasil/Skripsi diberikan ke RS Suaka Insan sebagai bahan masukan.
- Sebelum Penelitian dan Pengambilan Data dimulai, mahasiswa terlebih dahulu menghadap Kepala Bagian Keperawatan RS Suaka Insan.
- Mematuhi protokol kesehatan.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 09 Desember 2024  
**RUMAH SAKIT SUAKA INSAN**  
 Direktur,  
  
 drg. Agus Widjaja, MHA

**Tembusan :**

- Administrator.
- Kabag. SDM.
- Kabid. Keperawatan.
- Unit Diklat.

## Lampiran 4. Lembar Konsul Bimbingan I



## LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR MAHASISWA

## PROPOSAL

PROGRAM STUDI ILMU KESERAWATAN

STIKES SUAKA INSAN BANJARMASIN

TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Paschalia Yudith Role  
 Nim : 113063c1223011  
 Judul Tugas Akhir : Hubungan Kelengkapan Sarana Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Di IGD RS. Suaka Insan  
 Pembimbing II : Maria Silvana Dhawo, S. Kep., Ners, MHPEd.



Konsul Ke	Hari/Tanggal	Item Yang Dikosulkan	Saran	Paraf Dosen
I	19/03/2024	BAB I JUDUL Latar Belakang	- Cari artikel - Baca cari poin penting Masalah Skala masalah Kronologi Solusi	
II	01/04/2024	BAB I Judul Latar Belakang	- Cari artikel tambahan - Latar belakang diperbaiki	
III	23/04/2024	BAB I Latar Belakang	- Latar belakang diperbaiki	
IV	03/05/2024	BAB I	- Latar belakang diperbaiki	
V	21/05/2024	BAB I	- Latar belakang diperbaiki - Lanjutkan kerjakan bab II	
VI	28/05/2024	BAB I BAB II	- Perbaiki latar belakang - Konsep IGD - Sarana dan prasarana IGD - Konsep kepuasan pasien - Mutu perawat IGD	
VII	11/06/2024	BAB I BAB II	- Perbaiki penulisan, tabel - Konsep sarana dan prasarana di IGD - Perbaiki skema landasan teori	

VIII	14/06/2024	BAB I BAB II	- Perbaiki penulisan BAB I dan BAB II - Lanjut BAB III	
IX	26/006/2024	BAB I BAB II BAB III	- Perbaiki landasan teori - Perbaiki skema landasan teori - Perbaiki ienis dan	

## Lampiran 5. Lembar Konsul Bimbingan II



BAR KONSULTASI TUGAS AKHIR MAHASISWA

SKRIPSI

PROGRAM STUDI ILMU KESERAWATAN

STIKES SUKA INSAN BANJARMASIN

TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Paschalia Yudith Role

Nim : 113063C1223011

Judul Tugas Akhir : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD

Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

Pembimbing I : Maria Silvana Dhawo, S. Kep., Ners, MHPEd.



Konsul Ke	Hari/Tanggal	Item Yang Dikonsulkan	Saran	Paraf Pembimbing
I	30 /11/2024	BAB III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Master Tabel Data</li> <li>- Uji validitas dan Reliabel</li> <li>- Hasil uji valid dan reliabilitas dimasukkan pembahasan BAB III dalam Uji Validitas dan Reliabilitas</li> </ul>	
II	14/12/2024	BAB III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisa hasil penelitian Lanjut BAB IV dan BAB V</li> <li>- Membuat Gambaran profil RS</li> <li>- Tambahkan etika penelitian dengan nomor sertifikat uji etik</li> </ul>	
III	21/12/2024	BAB I,II DAN III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki penulisan BAB I,II dan III</li> <li>- Hasil penelitian</li> <li>- Keterbatasan dalam penelitian</li> </ul>	
IV	3/1/2025	MASTER TABEL DATA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki penulisan BAB III,IV DAN V</li> <li>- Tabulating data</li> </ul>	

			-	
V	06 Januari 2025	BAB III BAB IV BAB V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki penulisan</li> <li>- Ganti atau hapus kata “akan” dalam BAB III</li> <li>- Diperjelas dengan tanggal mulai dan tanggal selesainya pengolahan</li> <li>- Tambahkan penjelasan uraian pembahasan tentang data demografi yang memiliki kaitan dengan pemilihan RS Swasta dalam pelayanan Kesehatan</li> <li>- Minimal 5 kalimat dalam 1 paragraf</li> <li>- Uraian penjelasan tiap dimensi sesuaikan dengan urutan yang sudah diuraikan sebelumnya pada paragraf di atasnya</li> <li>- Bagaimana peran RS dalam meningkatkan aspek yang masih dirasa kurang oleh konsumen? Khususnya yang nilai kuesionernya masih rendah? Lihat di Pertanyaan 10, 12, dan 13. Jelaskan juga poin rendah ini di BAB IV pembahasan dan kuatkan dengan hasil penelitian</li> </ul>	
VI	10/1/2025	BAB III,IV DAN V	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lengkapi semua bagian abstrak dan intisari</li> <li>- Lengkapi lampiran dan lain-lain</li> <li>- ACC sidang.</li> </ul>	

## **Lampiran 6. Lembar Persetujuan Menjadi Responden**

### **LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)**

Saya telah diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian tentang **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin”** Saya secara sukarela setuju untuk menjadi partisipan dalam penelitian ini.

Nama Inisial :

Umur :

Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir :

Pernyataan dari peneliti:

Saya telah membaca lembar informasinya secara akurat dari pihak yang berpotensi sebagai partisipan, dan berdasarkan kemampuan terbaik yang saya miliki saya memastikan bahwa partisipan memahami isi dari lembar persetujuan ini dengan mengetahui bahwa partisipan:

1. Akan ikut serta dalam penelitian
2. Dijizinkan untuk mengundurkan diri dari proses penelitian dan berwenang penuh atas informasi yang akan dibagikan
3. Akan dijaga kerahasiaan hasil penelitian

Kami konfirmasi bahwa partisipan telah diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai penelitian dan seluruh pertanyaan yang diberikan telah dijawab secara benar dan lengkap berdasarkan kemampuan terbaik yang kami miliki. Kami konfirmasi bahwa setiap individu tidak mendapatkan paksaan dan persetujuan diberikan secara bebas dan sukarela.

**Nama Peneliti: Paschalia Yudith Role**

**Banjarmasin,**

**Tanda tangan responden**

## Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

### LEMBAR KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PASIEN DENGAN SKALA *RATER*

Kami meminta kesediaan bapak/ibu untuk melakukan observasi secara singkat terhadap kepuasan pasien di IGD. Silahkan beri tanda  $\surd$  pada jawaban anda.

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Sangat Setuju
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)				
1. Waktu tunggu sebelum menemui dokter sudah tepat				
2. Waktu tunggu sebelum proses penerimaan sudah tepat				
3. Dokter meluangkan waktu yang cukup untuk memeriksa saya				
4. Petugas memberikan informasi tentang sisa pengobatan				
5. Petugas menjelaskan informasi yang diperlukan pasien dengan lengkap				
<i>Assurance</i> (jaminan)				
6. Staf penerimaan membimbing saya dengan tepat				
7. Perilaku staf pendaftaran sudah sesuai				
8. Saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman-teman saya				
9. Petugas memiliki etos ( kerja yang baik				
<i>Tangible</i> (fisik)				
10. Lingkungan IGD tenang dan sunyi				
11. Ruang gawat darurat dilengkapi dengan fasilitas yang baik				
12. Lingkungan IGD higienis				
13. Ruang gawat darurat rumah sakit ini berfungsi dengan baik				
14. Petugas mampu mengoperasikan alat di IGD dengan efektif dan efisien				
<i>Empathy</i> (empati)				

15. Perawat peduli dengan perawatan saya				
16. Perawat merawat saya dengan sabar				
17. Perilaku dokter itu penuh hormat				
18. Keluarga pasien dihormati di rumah sakit ini				
19. Saya merasa ditolong dengan seluruh petugas				
<i>Reliability</i> (kehandalan)				
20. Petugas dapat mengatasi keluhan yang saya alami				
21. Petugas bekerja dengan profesional				

**Lampiran 8. Master Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas**



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF
1	2	3	4	5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	Kategori				
1	UMUR	JENIS	KELAMIN	PENDIDIKAN	TERAKHIR																										
2	2	1		3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1				
3	1	1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	Keterangan:	Kategori		
4	2	2		5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	Tingkatpantasan			
5	2	2		3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	81	1	Puas	1		
6	2	2		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	1	slor64-84			
7	1	2		5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82	1				
8	2	2		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	76	1	Kurangpuas	2		
9	3	2		3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	68	1	slor43-63			
10	2	2		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2				
11	3	1		4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	77	1	Tidakpuas	3		
12	2	2		5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	72	1	slor21-42			
13	2	2		5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	72	1				
14	2	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	79	1	Jeniskelamin:			
15	2	2		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2	Laki-laki	1		
16	2	1		4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	77	1	Perempuan	2		
17	4	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	82	1				
18	1	2		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1				
19	1	1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1	Umur			
20	2	2		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	1. 17-25tahun	1		
21	3	2		6	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	1	2. 26-35tahun	2		
22	3	2		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	3. 36-45tahun	3		
23	2	1		3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	4. 46-55 tahun	4		
24	2	1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1				
25	2	2		5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2				
26	2	2		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	Pendidikan			
27	2	1		5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2	1.SD	1		
28	2	2		4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	2.SMP	2		
29	1	2		3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	74	1	3.SMA	3		
30	3	2		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	4.D100003	4		
31	2	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	73	1	5.0451	5		
32	2	2		3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	74	1	6.S2	6		
33	2	2		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1				
34	2	2		4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68	1				
35	3	2		3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1				
36	2	2		4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1				
37	3	2		3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1				
38	2	2		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	83	1				
39	2	2		4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	2				
40	2	2		5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	80	1				
41	2	2		5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	78	1				
42	4	2		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	80	1				
43	3	2		5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79	1				
44	1	2		4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77	1				
45	2	2		3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70	1				
46	1	1		3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	76	1				
47	1	2		3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	1				

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
48	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	76	1	
49	2	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	71	1	
50	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2	
51	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	71	1	
52	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	73	1	
53	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	71	1	
54	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	72	1	
55	3	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	72	1	
56	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67	1	
57	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	70	1	
58	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68	1	
59	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	68	1	
60	3	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	68	1	
61	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	69	1	
62	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	72	1	
63	1	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	73	1	
64	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	69	1	
65	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	73	1	
66	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	72	1	
67	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67	1	
68	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	71	1	
69	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	69	1	
70	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	73	1	
71	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	68	1	
72	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	72	1	
73	3	2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	69	1	
74	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	70	1	
75	3	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	71	1	
76	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	71	1	
77	3	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	70	1	
78	3	1	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	68	1	
79	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	72	1	
80	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	67	1	
81	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	75	1	
82	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66	1	
83	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	72	1	
84	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	2	
85	1	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	71	1	
86	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66	1	
87	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	71	1	
88	3	1	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	70	1	
89	3	2	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	73	1	
90	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	69	1	
91	2	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	71	1	
92	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	70	1	
93	2	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	73	1	
94	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	70	1	





	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
189	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	73	1
190	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	71	1
191	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	75	1
192	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	71	1
193	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	73	1
194	3	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	71	1
195	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	75	1
196	2	1	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	71	1
197	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	77	1
198	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	70	1
199	2	1	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	72	1
200	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	72	1
201	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	73	1
202	2	2	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	73	1
203	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	75	1
204	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	73	1
205	2	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	75	1
206	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	72	1
207	1	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	77	1
208	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	67	1
209	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	73	1
210	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	70	1
211	2	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	75	1
212	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	69	1
213	2	2	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	73	1
214	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	71	1
215	2	1	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	72	1
216	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	69	1
217	2	2	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	70	1
218	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	70	1
219	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	71	1
220	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	72	1
221	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	70	1
222	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	72	1
223	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	74	1
224	1	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	72	1
225	1	2	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	73	1
226	2	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	69	1
227	3	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	74	1
228	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	70	1
229	2	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	76	1
230	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	71	1
231	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	77	1
232	3	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	68	1
233	2	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	73	1
234	1	1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	68	1
235	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	79	1



## Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

FREQUENCIES VARIABLES=Kepuasan  
 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE  
 /ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

Statistics		Kepuasan pasien			
N	Valid	271			
	Missing	0			
Mean		1.04			
Median		1.00			
Mode		1			
Minimum		1			
Maximum		2			

  

		Kepuasan pasien			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	261	96.3	96.3	96.3
	Kurang puas	10	3.7	3.7	100.0
	Total	271	100.0	100.0	

## Lampiran 10. Master Tabel Penelitian

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	
1	No.	NAMA	UMUR	JEMIS	KELAMIN	PENDIDIKAN	TERAKHIR	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTAL	Kategori		
2	1	LD	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1		
3	2	FR	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	Keterangan:	Kategori
4	3	NI	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	Tingkat kepuasan	
5	4	SH	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	81	1	Puas	1	
6	5	AK	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82	1	skor 84-84		
7	6	MFO	1	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82	1			
8	7	DF	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	76	1	Kurang puas	2	
9	8	D	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	69	1	skor 43-63		
10	9	T	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2			
11	10	E	3	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	77	1	Tidak puas	3	
12	11	L	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	72	1	skor 24-42		
13	12	M	2	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	72	1			
14	13	Y	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	79	1	Jenis kelamin		
15	14	JK	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2	Laki-laki	1	
16	15	WD	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	77	1	Perempuan	2	
17	16	SH	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	82	1			
18	17	YI	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1			
19	18	MSA	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1	Umur		
20	19	NI	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	1. 17-25 tahun	1	
21	20	LA	3	2	6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	1	2. 26-35 tahun	2	
22	21	MR	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	3. 36-45 tahun	3	
23	22	S	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	4. 46-55 tahun	4	
24	23	AD	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1			
25	24	S	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2			
26	25	IDS	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	Pendidikan		
27	26	M	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	2	1.SD	1	
28	27	MR	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	1	2.SMP	2	
29	28	SIF	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	74	1	3.SMA	3	
30	29	FR	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1	4.DIVIDOC	4	
31	30	C	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73	1	5.D4S1	5	
32	31	NM	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	74	1	6.S2	6	
33	32	BPS	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	1			
34	33	MA	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	1			
35	34	NA	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1			
36	35	H	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1			
37	36	HF2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1			
38	37	UMI	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83	1			
39	38	DHP	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	2			
40	39	DA	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	80	1			
41	40	AS	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	78	1			
42	41	AK	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	80	1			
43	42	AM	3	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79	1			
44	43	CT	1	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	77	1			
45	44	MH	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	70	1			
46	45	MSA	1	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	76	1			
47	46	NI	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	1			

## Lampiran 11. Hasil Perhitungan Penelitian

FREQUENCIES VARIABLES=Usia Jenis\_kelamin Pendidikan  
 /STATISTICS=MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE  
 /ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

[DataSet1]

		Statistics		
		Usia	Jenis_kelamin	Pendidikan
N	Valid	271	271	271
	Missing	0	0	0
Mean		2.03	1.56	4.09
Median		2.00	2.00	4.00
Mode		2	2	5
Minimum		1	1	3
Maximum		4	2	6

### Frequency Table

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	17-25 tahun	75	27.7	27.7	27.7
	26-35 tahun	118	43.5	43.5	71.2
	36-45 tahun	74	27.3	27.3	98.5
	46-55 tahun	4	1.5	1.5	100.0
	Total	271	100.0	100.0	

  

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative

					Percent
Valid	Laki-laki	118	43.5	43.5	43.5
	Perempuan	153	56.5	56.5	100.0
	Total	271	100.0	100.0	

Page1

## Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	81	29.9	29.9	29.9
	D1/D2/D3	86	31.7	31.7	61.6
	D4/S1	102	37.6	37.6	99.3
	S2	2	.7	.7	100.0
	Total	271	100.0	100.0	

Page2

## Lampiran 12. Dokumentasi



Gambar proses pengambilan data ke responden di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin

**Lampiran 13. Anggaran Biaya**

<b>No.</b>	<b>Rincian Biaya</b>	<b>Jumlah</b>
1	Biaya Tinta dan Kertas	Rp.1.700.000,-
2	Penjilidan dan penggandaan Proposal	Rp.300.000,-
3	Penelitian (Penggandaan kuesioner)	Rp. 457.000,-
4	Souvenir untuk responden	Rp.300.000,-
5	Transportasi dan Bensin	Rp.350.000,-
6	Penjilidan dan Penggandaan Skripsi	Rp.400.000,-
	<b>Total Biaya</b>	<b>Rp.3.507.000.-</b>





YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

MANUSKRIP SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN IGD DI RUMAH SAKIT  
SUAKA INSAN BANJARMASIN TAHUN 2024**

***OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH ER SERVICES AT SUAKA INSAN HOSPITAL  
BANJARMASIN IN 2024***

Paschalia Yudith Role<sup>1</sup>, Maria Silvana Dhawo<sup>2</sup>, Dyah Trifianingsih<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan, STIKES Suaka Insan, Indonesia  
*email: tulis email anda, italic, font 11*

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Hasil survei pada tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Suaka Insan pada bulan Februari 2024 adalah 79 % (dengan standar 76,6%). Namun, terkait dengan sarana dan prasarana IGD hasil survey menunjukkan capaian masih berada dibawah standar yaitu hanya 70%. **Tujuan penelitian:** Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan IGD di RS Suaka Insan Banjarmasin. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi sebanyak 853 responden dengan sampel sebanyak 271 responden dengan teknik *Purposive Sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale* (BEPSS) dengan 21 pernyataan. Analisis univariat dengan distribusi frekuensi. **Hasil :** Penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin mayoritas menyatakan puas dengan persentase sebesar 96,3%, hanya 3,7% responden yang menyatakan kurang puas. **Kesimpulan :** Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada mutu layanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu petugas IGD harus bisa memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dengan cara meningkatkan standart pelayanan minimal khususnya di IGD.

**Kata Kunci:** IGD, Kepuasan, Pasien

**ABSTRACT**

**Background:** The survey results on the level of patient satisfaction in the ER at Suaka Insan Hospital in February 2024 were 79% (with a standard of 76.6%). However, regarding emergency room facilities and infrastructure, survey results show that achievements are still below standard, namely only 70%. **Objective:** Identifying the level of patient satisfaction with ER services at Suaka Insan Hospital Banjarmasin. **Method:** This type of research is quantitative with a descriptive design. The population in this study was 853 respondents with a sample of 271 respondents by technique *Purposive Sampling*. Data collection uses a questionnaire *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale* (BEPSS) with 21 statements. Univariate analysis with frequency distribution. **Results:** The majority of respondents' assessment of the services provided at the Emergency Room at Suaka Insan Hospital Banjarmasin stated that they were satisfied with a percentage of 96.3%, only 3.7% of respondents said they were dissatisfied. **Conclusion:** Service dissatisfaction greatly influences the quality of health services in hospitals, therefore emergency room staff must be able to provide better health services by increasing minimum service standards, especially in the emergency room so that patient expectations can be met.



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

**Keywords:** *Emergency Room (ER), Satisfaction, Patients*

## **PENDAHULUAN**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) yaitu unit pelayanan rumah sakit sebagai gerbang utama penanganan pasien dengan kasus emergency maupun non emergency (Kemenkes RI 2009). Instalasi Gawat Darurat merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama tindakan medis terhadap pasien gawat darurat berdasarkan triage dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa. Gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera dilakukan secara cepat, tepat dan cermat untuk mengurangi resiko kematian dan pencegahan kecacatan (Hidayat, 2023).

Pelayanan perawatan termasuk dalam standar pelayanan gawat darurat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien. Dalam rangka memberikan layanan kesehatan yang bermutu maka rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Perawat adalah salah satu petugas kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien di rumah sakit (Nurhidayah & Setyawan, 2019). Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain sebagai ujung tombak di instalasi gawat darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien (Regghy, 2022).

Rumah Sakit Suaka Insan merupakan rumah sakit tipe C yang sudah terakreditasi Paripurna di Banjarmasin. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2023 di IGD Rumah sakit Suaka Insan menunjukkan kurang lengkapnya sarana salah satunya tidak berjalannya ruang triase yang sudah tersedia, sehingga rata-rata pasien yang datang ingin dilayani dengan cepat tanpa tahu tentang sistem triase di IGD. Prasarana yang tersedia khususnya alat-alat medis dan penunjangnya seperti ventilator, inkubator bayi, dan trakeostomi masih belum terpenuhi yang dapat menghambat pelayanan gawat darurat pada pasien yang membutuhkan.

Hasil survei kepuasan secara keseluruhan pada tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Suaka Insan pada bulan Februari 2024 adalah 79 %, dimana nilai tersebut masih diatas standar yang ingin dicapai yaitu 76,6% (Mutu Fasyankes, 2023). Di dalam survei kepuasan pasien di IGD terdapat 5 item pernyataan, salah satu pernyataan tentang sarana dan prasarana IGD hasilnya dibawah standar capaian yaitu 70%. Survei tersebut menunjukkan bahwa sekalipun penilaian terhadap Sarana dan Prasarana IGD tidak mencapai standar, namun kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD masih memenuhi standar. Sesuai yang digunakan oleh Rumah Sakit Suaka Insan untuk mengukur kepuasan pasien masih sangat minim terkait aspek kepuasan. Survey tersebut terdiri dari petugas IGD dengan cepat tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kegawat daruratan < 5 menit; dokter ramah kompeten, profesional dalam memberikan pelayanan dan jelas dalam memberikan informasi; sarana dan prasarana (Fasilitas) lengkap; perawat dan petugas IGD ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan; ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih, rapi, dan nyaman.

Suatu pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan pelanggan terutama dalam kasus kegawatdarurat apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang dapat dinilai dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (jaminan), empathy (empati) dan tangible (kenyataan) dari



YAYASAN SUKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

perawat kepada pasien (Nursalam 2013). Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, dengan menggunakan survey kepuasan yang telah memenuhi standar 5 (lima) dimensi Responsiviness (cepat tanggap), Reliability (pelayanan tepat waktu), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangible (kenyataan).

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 04 Desember 2024 sampai dengan tanggal 04 Januari 2025 di IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi pasien yang melakukan kunjungan ke IGD Rumah Sakit Suaka Insan data satu bulan terakhir yaitu dari bulan Juni 2024 berjumlah 853 pasien dengan sampel sebanyak 271 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Adapun yang menjadi kriteria inklusi dalam penelitian adalah: Pasien yang akan menjalani rawat inap, Pasien yang ditemani keluarga, Pasien orang dewasa 17 tahun keatas. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien dengan penurunan kesadaran atau masih dalam kondisi gawat darurat.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner baku yaitu *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale* (BEPSS) (Atari & Atari, 2015) dengan jumlah pernyataan sebanyak 21. Kuesioner ini terdiri dari 5 dimensi: dimensi *tangible* (fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati). Instrumen asli BEPSS sudah mendapatkan ijin dari pencipta untuk digunakan dan dinyatakan valid dari hasil uji baca dan reliabel dengan nilai koefisien alpha Chronbach 0,88. Uji validitas dilaksanakan di di IGD Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin pada tanggal 11 November 2024 sampai dengan 30 November 2024 pada 40 pasien.

Perhitungan uji validitas menggunakan *Product Moment Pearson* dibantu menggunakan teknik komputerisasi dengan program software IBM SPSS Statistic 26. Hasil uji validitas dari 21 butir item pernyataan dinyatakan valid seluruhnya, nilai  $r$  hitung paling tinggi yaitu 0,821 dan nilai  $r$  hitung terendah yaitu 0,628. Artinya nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel 0,304. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,952 > 0,60$  sehingga instrument yang digunakan dikatakan reliabel. Analisis Univariat dilakukan terhadap setiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Penelitian ini juga telah dilakukan kaji etik di STIKES Suaka Insan dan mendapatkan surat kelayakan etik penelitian dengan nomer No.166/KEPK-SI/X/2024.

## **HASIL**

Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin:



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

1. Karakteristik Responden Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2025

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis kelamin dan Tingkat Pendidikan Pasien di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2025

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Frekuensi
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	75	27,7%
26-35 tahun	118	43,5%
36-45 tahun	74	27,3%
46-55 tahun	4	1,5%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	118	43,5%
Perempuan	153	56,5%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA/SMK	81	30,0%
D1/D2/D3	86	31,7%
D4/S1	102	37,6%
S2	2	0,7%
<b>Jumlah</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer

Pada tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa dari 271 responden, mayoritas pasien yang datang berobat ke IGD RS Suaka Insan berada pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 118 (43,5%) responden dan paling sedikit berada pada rentang usia 46-55 tahun sebanyak 4 (1,5%) responden. Pada variabel jenis kelamin sebanyak 118 responden (43,5%) berjenis kelamin laki - laki dan 153 responden (56,5%) berjenis kelamin Perempuan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang lebih banyak ditemukan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin perempuan. Pada variabel tingkat pendidikan dari 271 responden, karakteristik berdasarkan pendidikan yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini adalah berpendidikan D4/S1 sebanyak 102 responden (37,6%) dan paling sedikit ditemukan yakni berpendidikan SD dan SMP yakni 0 (0%) responden.



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

## 2. Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan pasien terhadap layanan di IGD RS Suaka Insan didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2.** Persentase kepuasan pasien terhadap layanan di IGD RS Suaka Insan Tahun 2025

Kategori	Jumlah	Frekuensi
Puas	261	96,3%
Kurang Puas	10	3,7%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2. diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap layanan IGD RS Suaka Insan Banjarmasin dengan jumlah sebesar 261 (96,3%) responden, dan hanya terdapat 10 (3,7%) responden yang merasa kurang puas terhadap layanan IGD RS Suaka Insan Banjarmasin.

## PEMBAHASAN

Kepuasan merupakan suatu kondisi tercapainya sesuatu sesuai dengan keinginan dan harapan seseorang. Sejalan dengan hal tersebut, Hernika (2016) menjelaskan kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Oleh karena itu, memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini, apabila sarana prasarana rumah sakit yang memadai dan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, sarana prasarana rumah sakit yang kurang memadai dan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa tidak puas. Terdapat lima indicator dalam penilaian kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit khususnya di IGD RS Suaka Insan yakni Dimensi *responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Tangibles*, Dimensi empati (*Empathy*) dan Dimensi *Reliability*. Berdasarkan hasil kuesioner dari responden, penilaian masing-masing indicator akan dijelaskan sebagai berikut:

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas melayani dan menjelaskan dengan baik. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan nilai tertinggi berada pada pernyataan dokter meluangkan waktu yang cukup untuk melakukan pemeriksaan, petugas menjelaskan informasi yang diperlukan oleh pasien dengan lengkap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Saleh, 2018) bahwa



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, seperti kesediaan petugas kesehatan untuk membantu pasien serta memberikan reaksi cepat, dan tanggap terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan. Pada penelitian (Suyitno, 2018) bahwa daya tanggap adalah membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen yang meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani konsumen, kecepatan tenaga kerja dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah tanggung jawab terhadap setiap prosedur yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, rasa aman dan nyaman serta terampil dalam menggunakan alat medis. Berdasarkan hasil kuesioner, skor jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan petugas memiliki etos kerja yang baik, staf penerimaan membimbing saya dengan tepat. Hal ini menunjukkan tanggung jawab yang telah dilaksanakan oleh petugas dan dirasakan oleh pasien mampu menimbulkan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (T Ivana et al., 2020) bahwa perhatian petugas kepada pasien dapat menimbulkan rasa nyaman dan memberikan kepuasan kepada pasien. Pada penelitian (Suyitno, 2018) menyatakan bahwa tenaga kesehatan harus memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Menurut (Hidayat, 2023) pemberi pelayanan kesehatan diharapkan mampu menjamin bahwa pelayanan dapat mereka rasakan secara nyata dan memberikan kepuasan kepada konsumen, disamping dari bentuk komitmen yang tinggi terhadap tugas dan fungsi mereka terhadap tempat kerja.

Dimensi *Tangibles*, Menurut Gibson *et all* dalam Nursalam (2013), bukti fisik adalah segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas yang melihat dinamika dunia kerja sekarang ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa 1) Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif; 2) Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data sesuai dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya; 3) Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan, dan dedikasi kerja. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa jawaban responden pada pernyataan dimensi *tangible* (bukti fisik) paling besar ada pada pernyataan petugas mampu mengoperasikan alat di IGD dengan efektif dan efisien, ruang gawat darurat dilengkapi dengan fasilitas yang baik. Kedua hal ini mampu meningkatkan kepuasan pasien saat menerima layanan di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin. Menurut (Loo, 2020) kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang ramah dan fasilitas kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien.

Dimensi empati (*Empathy*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berhubungan dengan kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan pernyataan dimensi empati yang paling besar mendapatkan skor kepuasan dari responden yakni pernyataan mengenai perilaku dokter yang penuh hormat, dilanjutkan dengan pernyataan mengenai perawat yang mampu melakukan perawatan



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

dengan sabar. Hasil penelitian (Librianty, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat tergantung dari pelayanan dokter yang menyangkut tentang sifat kepribadian dokter seperti tanggung rasa, mudah dihubungi, dan memberikan kepercayaan serta bagaimana cara mengurus pasien seperti cermat dan teliti. Hal ini sejalan dengan penelitian (Saleh, 2018) menyatakan bahwa petugas harus memiliki kemampuan untuk berbagi dan dapat memahami perasaan orang lain, yang meliputi kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien serta pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial. Dengan hal ini pasien merasa nyaman karena diperlakukan dengan baik sehingga memunculkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pada penelitian (Rasmun et al., 2019) menyatakan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Terakhir, yakni dimensi Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan. Artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan, mayoritas kepuasan pasien berada pada pernyataan petugas mampu mengatasi keluhan yang saya alami. Menurut asumsi peneliti, ketika seorang petugas kesehatan mampu memberikan pelayanan dengan baik, tanggap dan cepat dalam mengatasi keluhan pasien maka pasien akan merasa puas atas apa yang telah petugas kesehatan lakukan. Pada penelitian (Rasmun et al., 2019) menyebutkan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun secara garis besar semua responden merasa puas terhadap layanan di IGD RS Suaka Insan, namun masih terdapat 10 (3,7%) responden yang masih kurang puas terhadap pelayanan. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kurang puas responden yakni waktu tunggu di IGD RS Suaka Insan untuk responden yang akan dirawat inap kadang masih lama. Rata-rata waktu tunggu pasien masih dalam standar waktu IGD adalah 4 jam, namun masih ada beberapa pasien yang waktu tunggu di IGD lebih dari 4 jam. Selain itu, beberapa pasien mengatakan lingkungan IGD yang tidak tenang. Banyaknya aktivitas tindakan medis yang perlu dilakukan dengan cepat dan tepat, membuat pasien merasa tidak aman sehingga mempengaruhi kepuasan mereka. Selain itu juga terdapat beberapa fasilitas yang belum bekerja secara optimal seperti ruang gawat darurat yang masih belum mempunyai ruang isolasi, fasilitas keamanan dan kesejahteraan seperti ruang tunggu keluarga, CCTV, Ruang dan peralatan operasi darurat dan X-ray *portable* untuk diagnosis cepat pada pasien dengan cedera.

Hal ini diperkuat dengan hasil kuesioner yang diberikan oleh responden, dimana pada pernyataan penilaian kepuasan terendah yang berkaitan dengan kondisi IGD, kelengkapan fasilitas dan kebersihan dari ruangan. Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung dan pelaksanaan suatu kegiatan gawat darurat yang dimiliki oleh IGD. Pemanfaatan dan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik dapat mencegah tertundanya pelayanan dan membantu petugas kesehatan di IGD untuk



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Menurut Suhadi (2015), sarana prasarana di IGD perlu dilaksanakan secara efisien dan efektif, tidak kurang atau lebih dan yang paling penting adalah ketersediaannya dengan mutu yang memadai. Apabila fasilitas yang dimiliki IGD belum lengkap maka dapat menyebabkan petugas tidak dapat bekerja dengan baik sehingga hal ini dapat berpengaruh pada pelayanan dan kepuasan pasien (Revisha, 2022).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, terkait kebersihan untuk IGD RS Suaka Insan tergolong tinggi karena petugas kebersihan menjalankan tugasnya dengan baik dan terjadwal. Kebersihan di IGD sangat penting untuk mencegah infeksi dan menjaga kualitas pelayanan Kesehatan. Namun, masalah kebersihan di IGD sering terjadi karena berbagai alasan. Berikut adalah factor utama yang dapat menyebabkan kebersihan di IGD kurang terjaga yaitu volume pasien yang tinggi sehingga petugas kebersihan kesulitan menjaga kebersihan secara menyeluruh karena area yang terus digunakan tanpa jeda. Seperti kita ketahui bahwa ruangan IGD dirancang khusus untuk memberikan pelayanan medis darurat bagi pasien dengan kondisi akut, kritis, atau mengancam jiwa sehingga aktivitas kegiatan pelayanan di IGD terjadi secara terus menerus tanpa jeda sehingga membuat waktu untuk pembersihan secara menyeluruh di semua ruangan menjadi terbatas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan di IGD RS Suaka Insan Banjarmasin mayoritas menyatakan puas dengan persentase sebesar 96,3%, hanya 3,7% responden yang menyatakan kurang puas.

Kepuasan pasien terhadap layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin sudah baik sehingga hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Pihak rumah sakit dapat menyediakan kotak saran atau layanan aduan secara online untuk memudahkan pasien memberikan komentar dan saran untuk peningkatan kualitas layanan. Rumah sakit juga perlu untuk melengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di ruang IGD sesuai dengan anggaran. Selain itu juga tetap menjaga kebersihan ruangan IGD dengan menambah petugas kebersihan agar jadwal untuk membersihkan ruangan lebih sering dibandingkan dengan ruangan yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atari, M., & Atari, M. (2015). Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS); Development of a New Practical Instrument. *Emergency (Tehran, Iran)*, 3(3), 103–108. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26495394><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4608331>
- Hernika. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Cut Nyak Dhien Meulaboh Kabupaten Aceh Barat Tahun 2015.
- Hidayat, Akhmad Sukro. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Penanganan *Triage* dengan Metode *Emergency Severity Index*. FKIK Universitas Sultan Agung Semarang. *Skripsi*.
- Kemendes RI. 2019. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah sakit.
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17.



YAYASAN SUAKA INSAN SUSTER-SUSTER SANTO PAULUS DARI CHARTRES  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN**

Jl. Haji Jafri Zam-Zam No. 8 Banjarmasin, Telp & Fax (0511) 3361654  
Email: [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id) Website : [www.stikessuakainsan.ac.id](http://www.stikessuakainsan.ac.id)

---

<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/17>

- Loo, Petrus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada RS Insani Stabat. *Jurnal Doktor Manajemen*. Vol 3, No.01. [dx.doi.org/10.22441/jdm.v3i1.10140](https://doi.org/10.22441/jdm.v3i1.10140)
- Nurhidayah, S., & Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 11(2).
- Nursalam. (2013). Manajemen keperawatan aplikasi praktek keperawatan professional. Jakarta: Salemba Medika.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Regghy, Anjani. (2022). Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Dalam Pelayanan Gawat Darurat Pada Masa Pandemi di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Baear. *Skripsi*.
- Revisha Ashari Putri, Yasir Haskas. 2022. Pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Salewangan Maros. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa dan Penelitian Keperawatan Volume 2 Nomor 2*.
- Saleh, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. In *Tahun* (Vol. 17, Issue 2).
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi. 2015. Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera.
- T Ivana, D Taraneti, & LI Permana. (2020). *Analisa\_Kepuasan\_Pasien\_Dalam\_Pelayanan. 2020133analisa Kepuasan Pasiendalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito SelatantahuN 2019Ivana, 5 Edisi I*.

***CURICULUM VITAE***

Nama : Paschalia Yudith Role  
 Tempat, Tanggal Lahir : Maumere, 10 April 1986  
 Agama : Katolik  
 Pekerjaan : Perawat  
 Keluarga  
     Ayah : Willy Brordus Role  
     Ibu : Maria Gratia Panca Mas Sally (alm)  
     Saudara :  
         1. Mariana Yunita Nona Role  
         2. Sr.Christiana Role ,DSY  
         3. Metodyus TriBrata Role  
 Pekerjaan orang tua  
     Ayah : Pensiunan Polri  
     Ibu : Ibu Rumah Tangga  
 Alamat : Jl.A yani Depan Losmen Ikhlas Ende- Flores-NTT  
 Riwayat Pendidikan :Diploma III Stikes Suaka Insan Tahun 2007-2010