

SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN IGD DI
RUMAH SAKIT SUKA INSAN BANJARMASIN TAHUN 2024



DISUSUN OLEH:
PASCHALIA YUDITH ROLE
113063C1223011

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUKA INSAN
BANJARMASIN
2025

SKRIPSI

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

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan



DISUSUN OLEH:

PASCHALIA YUDITH ROLE

113063C1223011

**PROGRAM SARJANA ILMU KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN
BANJARMASIN**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah karya tulis asli saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister) baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan (STIKES Suaka Insan) maupun di perguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Banjarmasin, Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Paschalia Yudith Role

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paschalia Yudith Role

NIM : 113063C1223011

Prodi : Sarjana Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Sebagai Civitas Akademik STIKES Suaka Insan Banjarmasin, yang turut serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Suaka Insan Banjarmasin Karya Ilmiah saya yang berjudul: “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2024”.

Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, STIKES Suaka Insan Banjarmasin mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan editing, mengalihkan ke format/media yang berbeda, melakukan keloja berupa *database*, serta melakukan publikasi tugas akhir saya ini dengan pertimbangan tetap mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta dengan segala perangkat yang ada (bila diperlukan).

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Di buat di : Banjarmasin

Pada tanggal :



Paschalia Yudith Role

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN IGD
RUMAH SAKIT SUAKA INSAN BANJARMASIN TAHUN 2024
Skripsi penelitian ini telah diperiksa dan disetujui untuk di seminarkan

Banjarmasin, 16 Januari 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II



Maria Silvana Dhawo, S.Kep.,Ners.,MHPed
NIDN 1107129001



Dyah Trifianingsih, S.Kep.,Ners,M.Kep
NIDN 1127128701

Mengetahui

Koordinator Penelitian STIKES Suaka Insan Banjarmasin



Theresia Jamini, S.Kep., Ners, M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN IGD
RUMAH SAKIT SUKA INSAN BANJARMASIN TAHUN 2024



Penguji II

Maria Silvana Dhawo, S.Kep.,Ners.,MHPed
NIDN 1107129001

Penguji III

Dyah Trifianingsih, S.Kep.,Ners.,M.Kep
NIDN 1127128701

Mengetahui

Ketua STIKES Suka Insan Banjarmasin

Sr Imelda Ingir, SPC, BSN., MHA., Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Layanan IGD di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin Tahun 2024”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan dan bimbingan bagi penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya kepada :

1. Sr. Imelda Ingir, SPC, BSN, MHA, Ph.D. selaku ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin
2. drg. Agus Widjaja, MHA. selaku direktur RS Suaka Insan Banjarmasin
3. Maria Silvana Dhawo, S. Kep., Ners., MHPed. selaku wakil ketua I STIKES Suaka Insan Banjarmasin sekaligus pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi .
4. Sr. Gertrudis Tutpai, SPC, S. Pd., M. Psi. selaku wakil ketua II STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
5. Lucia Andi Chrismilasari, S. Kep., Ners., M. Kep. selaku wakil ketua III STIKES Suaka Insan Banjarmasin.
6. Theresia Jamini, S. Kep, Ners., M. Kep. selaku ketua Program Studi Ilmu Sarjana Keperawatan & Profesi Ners STIKES Suaka Insan Banjarmasin.

7. Lanawati, S. Kep., Ners, M. Kep. selaku kordinator penelitian STIKES Suaka Insan Banjarmasin yang telah memberi dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Dyah Trifianingsih, S.Kep., Ners., M. Kep. selaku pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
9. Warjiman, S.Kep., Ners., MSN. selaku penguji I yang telah berkenan memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi saya.
10. Oktovin, S.Kep., Ners, M.Kep. selaku penguji II yang telah berkenan memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi saya.
11. Septi Machelia C.N., S.Kep. Ners, M.Kep selaku penguji III yang telah berkenan memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi saya.
12. Seluruh staf pendidikan dan Tata Usaha Sekolah Tinggi Suaka Insan Banjarmasin
13. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
14. Kepada semua pasien di IGD RS Suaka Insan yang terlibat bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi kesempurnaannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat menyumbang sesuatu yang bermanfaat bagi para pembaca, khususnya dosen dan mahasiswa.

Banjarmasin, Januari 2024

Paschalia Yudith Role

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tak ada kata yang lebih indah selain mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas Berkah dan Kasih Karunia yang telah memberikan kemudahan, kekuatan, kesehatan dan kelancaran sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pertama-tama Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini, sehingga saya dapat menjawab pertanyaan teman-teman tentang “kapan sidang Skripsi”

Teruntuk Bapa, Sr Christiana, Kakak Toddy, Ipar Dalvarez dan Madonna, Florida Pst, Sony, Garsa MSF.

Terima kasih untuk kalian yang sudah membantu dalam banyak hal, Dukungan Untuk Doa dan semangat dari kalian yang membuat saya dapat bertahan sampai sejauh ini.

Teruntuk Teman-Teman dan Sahabat.....

Terimakasih Teman-teman IGD RS Suaka Insan dan teman-teman RPL atas dukungannya selama ini yang selalu mendukung dan memberi semangat supaya menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk Dosen, Pembimbing dan Penguji Skripsi.....

Terima kasih banyak Ibu/Bapak atas waktu dan kesabarannya saat membimbing saya selama pembuatan Skripsi, sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan Skripsi.

Terima kasih juga sudah selalu memberi semangat agar saya tidak cepat menyerah dalam mengerjakan Skripsi ini

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
<i>CURICULUM VITAE</i>	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Keaslian Penelitian	8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Telaah Pustaka	12
1. Konsep Rumah Sakit	11
2. Konsep IGD	14
3. Konsep Kepuasan Pasien	28
B. Landasan Teoritis	43
C. Skema Landasan Teori	51
D. Kerangka Konsep Penelitian	52
BAB 3 METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	53
B. Variabel Penelitian	53
C. Definisi Operasional	54
D. Tempat dan Waktu Penelitian	54
E. Populasi	55
1. Populasi	55
2. Sampel	55
3. Teknik Sampling	56
F. Instrumen Penelitian	57
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	59
H. Teknik Pengumpulan Data	59
1. Tahap Persiapan Pengumpulan Data	59
2. Tahap Pengumpulan Data	60

I. Prosedur Pengambilan Data	61
1. Tahap Persiapan.....	61
2. Tahap Pelaksanaan	61
3. Tahap Terminasi.....	61
J. Teknik Pengolahan Data.....	62
K. Analisa Data	64
L. Pertimbangan Etik	65
M. Hambatan Penelitian.....	66
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	67
B. Karakteristik Responden.....	68
C. Hasil Analisis Univariat	71
BAB 5 PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	9
Tabel 2.1 Indikator Mutu IGD	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	54
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis kelamin dan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 4.4 Hasil Analisis Univariat	71

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Landasan Teori	51
Skema 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar Tempat Penelitian	67
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Etik.....	86
Lampiran 2 Surat Balasan Uji Valid dari RS Suaka Insan	87
Lampiran 3 Surat Ijin Pengumpulan Data Penelitian dari RS Suaka Insan	88
Lampiran 4 Lembar Konsul Bimbingan 1	89
Lampiran 5 Lembar Konsul Bimbingan 2	90
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	92
Lampiran 7 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien	93
Lampiran 8 Master Tabel Uji Validitas	95
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pada MS.Excel	96
Lampiran 10 Master Tabel Penelitian	97
Lampiran 11 Hasil Perhitungan SPSS.....	98
Lampiran 12 Rincian Biaya Penelitian	100
Lampiran 13 Dokumentasi	101
Lampiran 14 Lembar Jadwal Penelitian.....	102

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