

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INSTALASI GAWAT
DARURAT (IGD) RSUD DR. RASIDIN PADANG
TAHUN 2024**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Keperawatan**



Febryan
2014201016

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2024**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Febryan
NIM : 2014201016
Tempat/Tanggal Lahir : Sawahlunto Sijunjung, 25 Februari 2000
Tahun Masuk : 2020
Program Studi : S-1 Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep
Nama Pembimbing I : Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep
Nama Pembimbing II : Ns. Rebbi Permata Sari, M.Kep

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2024



Febryan
NIM. 2014201016

PERNYATAAN PERSETUJUAN

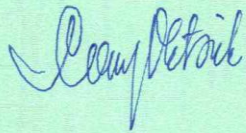
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Febryan
NIM : 2014201016
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

Telah di seminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Skripsi Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, September 2024

Pembimbing I



Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep

Pembimbing II



Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep, M.Kep

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah

Dr. Fanny Ayudia, S.SiT, M.Biomed


PERNYATAAN PENGUJI


Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Febryan
NIM : 2014201016
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Skripsi pada Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I
(Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep)  (.....)

Pembimbing II
(Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep, M.Kep)  (.....)

Penguji I
(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep) (.....)

Penguji II
(Ns. Setiadi Syarli, S.Kep, M.Kep)  (.....)

Disahkan Oleh
Ketua STIKes Alifah Padang

(Dr. Fanny Ayudia, S.SiT, M.Biomed)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
Skripsi, September 2024

Febryan

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

xiii + 78 halaman, 13 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan. Jumlah kunjungan instalasi gawat darurat di IGD RSUD Dr. Rasidin Padang terjadi penurunan kunjungan tahun 2022 berjumlah 10.101 orang menurun pada tahun 2023 menjadi 9.492 orang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.

Jenis penelitian *analitik* dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan Maret s/d Agustus tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung ke IGD RSUD Dr. Rasidin Padang berjumlah 498 orang dengan sampel 36 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariate menggunakan uji statistik *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 38,9% dimensi *reliability* kurang baik, 47,2% dimensi *responsiveness*, 38,9% dimensi *assurance* kurang baik, 52,8% dimensi *empaty* kurang baik, 50% dimensi *tangibles* kurang baik, 44,4% memiliki mutu pelayanan kurang baik dan hasil tingkat kepuasan menunjukkan 52,8% tidak puas, Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024 dengan $pvalue=0,000 (<0,05)$

Kesimpulan penelitian ini ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang IGD. Diharapkan mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan pada pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan bagi pihak RSUD Dr. Rasidin Padang untuk meningkatkan pelayanan yang memenuhi standar 5 dimensi mutu pelayanan rumah sakit sehingga mutu pelayanan dalam kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan pada pasien dapat memberikan kepuasan dalam pelayanan pada pasien IGD.

Daftar Bacaan : 25 (2011 – 2023)

Kata Kunci : Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien, IGD

ALIFAH PADANG COLLEGE OF HEALTH SCIENCES
Thesis, Sept 2024

Febryan

The Relationship between Nursing Service Quality and Patient Satisfaction in the Emergency Room (IGD) of Dr. Rasidin Padang Hospital in 2024

xiii + 78 pages, 13 tables, 2 figures, 11 attachments

ABSTRACT

Patient dissatisfaction arises due to a gap between patient expectations and the performance of health services felt when using health services. The number of visits to the emergency installation at the Emergency Room of Dr. Rasidin Padang Hospital decreased from 10,101 people in 2022 to 9,492 people in 2023. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Emergency Room (IGD) of Dr. Rasidin Padang Hospital in 2024.

This type of research is analytical with a cross-sectional design. The study was conducted from March to August 2024. The population in this study were all patients who visited the Emergency Room of Dr. Rasidin Padang Hospital totaling 498 people with a sample of 36 people. The sampling technique was accidental sampling. Data analysis used univariate and bivariate analysis using the Chi Square statistical test.

The results showed that as many as 38.9% of the reliability dimensions were poor. 47.2% responsiveness dimension, 38.9% assurance dimension is not good, 52.8% empathy dimension is not good, 50% tangibles dimension is not good, 44.4% have poor service quality and the results of the satisfaction level show 52.8% are not satisfied, There is a relationship between service quality and patient satisfaction in the Emergency Room (IGD) of Dr. Rasidin Padang Hospital in 2024 with $pvalue = 0.000 (<0.05)$

The conclusion of this study is that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in the IGD Room. It is expected that the quality of service provided by health workers to patients will affect the level of patient satisfaction. It is expected that Dr. Rasidin Padang Hospital will improve existing services better and meet the standards of the 5 dimensions of hospital service quality so that the quality of service in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence provided to patients can provide satisfaction in services to IGD patients.

Reading List: 25 (2011 - 2023)

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction, IGD

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Pribadi

Nama : Febryan
Tempat Lahir : Sawahlunto Sijunjung
Tanggal Lahir : 25 Februari 2000
Agama : Islam
Anak ke : 1 (satu)
Jumlah Bersaudara : 3 (tiga)
Daerah Asal : Dharmasraya
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. Pinang Gadang Kanagarian Koto Padang
Kecamatan Koto Baru

Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Zulkifli
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Mamik Oktarinal
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan

2006 – 2007 : TK. Pertiwi Dharmasraya
2008 – 2014 : SD Negeri 14 Koto Baru
2015 – 2018 : SMP Negeri 04 Koto Baru
2017 – 2019 : SMA Negeri 02 Koto Baru
2020 – 2024 : S1 Keperawatan STIKes Alifah Padang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024”**

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada peneliti.
2. Ibu Ns. Rebbi Permata Sari, M.Kep pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada peneliti.
3. Ibu Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep, penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk menguji peneliti.
4. Ibu Ns. Setiadi Syarli, M.Kep, penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji peneliti.
5. Ibu Dr. Fanny Ayudia, S.SiT, M.Biomed Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.
6. Ibu Ns. Hidayatul Rahmi, S.Kep, M.Kep Ketua Program Studi Keperawatan STIKes Alifah Padang yang telah membantu peneliti dalam penelitian ini.

7. Direktur RSUD Dr. Rasidin Padang beserta staf yang telah membantu peneliti dalam penelitian ini.
8. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi sampel pada penelitian ini.
9. Seluruh staf dan dosen pengajar di STIKes Alifah Padang yang telah banyak memberikan ilmu kepada peneliti selama perkuliahan.
10. Teristimewa buat kedua orang tua, kakak dan adik serta keluarga besar dan orang yang saya sayangi yang telah memberi semangat dan dukungan demi menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, hal ini bukanlah suatu kesengajaan melainkan karena keterbatasan ilmu peneliti. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, September 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT PENULIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	12
1. Pengertian	12
2. Manfaat Kepuasan Pasien	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
4. Aspek-Aspek Kepuasan	16
5. Manfaat Kepuasan	19
6. Mengukur Kepuasan	19
B. Mutu Pelayanan Keperawatan	20
1. Pengertian	20
2. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan	21
3. Dimensi Mutu Keperawatan	22
4. Tujuan Mutu Pelayanan Keperawatan	28
5. Faktor Mutu Pelayanan Keperawatan	29
6. Mutu Pelayanan IGD dengan Rawat Inap	30
7. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan IGD	31
8. Pengukuran Mutu	33
C. Kerangka Teori	34
E. Kerangka Konsep	35
F. Definisi Operasional	36
G. Hipotesa Penelitian	37
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Jenis dan Pengumpulan Data	40

E. Teknik Pengolahan Data.....	41
G. Teknik Analisa Data	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	53
B. Karakteristik Responden.....	55
C. Hasil Penelitian.....	56
BAB V. PEMBAHASAN	
A. Analisis Univariat.....	65
B. Analisis Bivariat	76
BAB VI. PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
2.1 Defenisi Operasional.....	36
4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di RSUD Dr. Rasidin Padang	55
4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Realibility</i> di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang	55
4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang	57
4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Assurance</i> di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang	57
4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Empaty</i> di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang	57
4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Tangibles</i> di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang	58
4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	60
4.8 Hubungan <i>Realibility</i> dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	61
4.9 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	61
4.10 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	62
4.11 Hubungan <i>Empaty</i> dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	63
4.12 Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori.....	34
2.2 Kerangka Konsep.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

1. Jadwal Penelitian
2. Permohonan Menjadi Responden
3. Format Persetujuan (*Informed Consent*)
4. Kuesioner Penelitian
5. Master Tabel
6. Hasil Pengolahan Data
7. Surat Izin Penelitian dari ADAK STIKes Alifah Padang
8. Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Kesatuan Satu Pintu Kota Padang
9. Surat Izin Pengambilan data Awal dari RSUD Dr. Rasidin Padang
10. Surat Telah Selesai Penelitian dari RSUD Dr. Rasidin Padang
11. Dokumentasi
12. Lembaran Konsultasi

