

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sarana pelayanan kesehatan di Indonesia telah didukung oleh banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas, dokter keluarga, klinik, rumah sakit, dan sebagainya (Kemenkes RI, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang di kehendaki (Imbalo, 2019).

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan. Suatu komunikasi yang ikhlas, tulus dan penuh perhatian, merupakan komunikasi yang sangat efektif untuk menimbulkan suatu suasana yang saling mempercayai, saling menghargai, dan saling menghormati. Suasana yang demikian akan mendorong pasien

dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian, sehingga kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindari (Imbalo, 2019).

Mutu pelayanan keperawatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Satrianegara, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat atau pindah ke fasilitas kesehatan lainnya (Imbalo, 2019).

Keluhan pasien menjadi persoalan di semua negara data dari *National Health Service* (NHS) di *United Kingdom* (UK) pada tahun 2020 terdapat 198.739 keluhan dan meningkat pada tahun berikutnya sebesar 4,9% menjadi 208.415 keluhan. Pada *Hospital and Community Health Service* (HCHS) total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Proporsi terbesar dikaitkan dengan layanan IGD yaitu sebesar 32,7%, angka ini menunjukkan peningkatan dari

tahun sebelumnya yaitu sebesar 31,3% dan keluhan juga meningkat pada kategori pengobatan klinis, perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian di *Gloucestershire Hospitals* ditemukan 1031 komplain pasien mengalami peningkatan 13% dari tahun sebelumnya yaitu 913 keluhan (HCHS, 2020).

Keluhan pasien yang terjadi di Indonesia tahun 2021 masih banyak ditemukan seperti di IGD RSUD Dr Iskak Tulungagung Jawa Timur tercatat 399 keluhan namun tidak semua keluhan dikonfirmasi oleh pihak rumah sakit. Kasus keluhan juga terdapat di IGD RSUD Masohi Maluku Tengah, dimana perawat lambat dalam memberikan pelayanan, perawat tidak jelas memberikan informasi dan perawat sering melakukan pengulangan pemasangan infus. Salah satu faktor penghambat manajemen tidak efektif di IGD RSUD Merauke disebabkan oleh masalah sumber daya manusia. Minimnya keterampilan para petugas rumah sakit dalam menangani komplain, sehingga setiap ada pasien yang komplain maka Kepala Bidang Pelayanan atau Direktur yang harus memberikan penjelasan hingga pasien mengerti dan dapat menerima solusi yang diberikan pihak rumah sakit (Irawan, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2021) di IGD RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan hasil 43,3% menyatakan kehandalan petugas tidak baik, pasien yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu menunjukkan kehandalan dalam memberikan pelayanan, lambat dalam menilai dan bertindak secara cepat, tepat dan akurat. Sebanyak 37,1% menyatakan daya

tanggap petugas tidak baik, perawat menunjukkan sikap tidak peduli, tidak perhatian keluhan yang disampaikan oleh pasien, sebanyak 43,3% jaminan dari petugas tidak baik, perawat tidak menyapa pasien, tidak selalu bersikap ramah tamah dan sopan dalam memberikan layanan sehingga pasien merasa tidak terjamin, sebanyak 44,3% menyatakan empati tidak baik, kurangnya waktu untuk berkonsultasi atau petugas terlalu sedikit menjelaskan kepada pasien tentang penyakitnya sehingga pasien merasa cemas akan penyakit yang dialaminya, 48,5% menyatakan tengible tidak baik, petugas kesehatan memiliki penampilan bersih dan rapi, tetapi dari segi waktu ia tidak datang tepat waktu, keadaan ruangan yang kurang ventilasi, jadi secara wujud fisik pandangan pasien terhadap petugas kesehatan menjadi kurang baik dan 36,1% menyatakan tidak puas dalam pelayanan.

Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, (Nasir, 2017) dan menurut Moison (2015) faktor yang mempengaruhi kepuasan karakteristik produk, harga, mutu pelayanan, letak lokasi strategis, fasilitas, *image* dan desain visual dan komunikasi (Moison, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian Budianto (2023) di rumah sakit Mitra Siaga Tegal terhadap 80 orang pasien di Ruang IGD menunjukkan bahwa 42,5% mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor lain yang mempengaruhi dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan untuk mencapai kepuasan, yaitu sebagai berikut bukti langsung (*tangible*), meliputi sifat fisik, perlengkapan perawat, dan komunikasi yang baik antara pasien dan perawat. *Empathy* yaitu rasa peduli untuk

memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Kesigapan (*realibility*), yakni reaksi cepat perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sigap, mencurahkan segala kemampuan sehingga hasilnya memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu perawat dengan, tanggap cepat membantu pasien dalam memberikan layanan kesehatan. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan perawat dalam memberikan layanan tanpa keraguan dan meyakinkan, sehingga dapat dipercaya oleh pasien dan empati. Kemampuan berpenampilan dan berkomunikasi petugas saat memberikan pelayanan kesehatan sehingga memahami keinginan pasien (Mudiantono, 2017).

Instalasi gawat darurat merupakan bagian unit dari rumah sakit yang memiliki fungsi layanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa pasien. Standar internasional menetapkan lamanya *Length of Stay* (LOS) di IGD adalah kurang dari 8 jam. Namun di beberapa negara di dunia seperti Inggris, Australia, Iran, Kanada, dan Amerika, waktu LOS pasien di IGD adalah 4 jam. Di Indonesia standar pelayanan IGD diatur dalam Kepmenkes No. 856 tahun 2009 tentang standar pelayanan minimal bahwa pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam penuh, 7 hari terhadap kasus gawat darurat, resusitasi, dan stabilisasi (*life saving*). Manajemen IGD dapat menerapkan lama rawat di IGD < 6-8 jam (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan laporan tahunan RSUD Dr. Rasidin Padang 2020-2023, jumlah kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan adalah sebesar: pada tahun 2020 dengan jumlah pasien sebanyak 1506 orang, tahun 2021 sebanyak 1437 orang, dan pada tahun 2022 sebanyak 1624 orang.

Penelitian yang dilakukan oleh Andhika (2020) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut ditemukan hasil pelayanan keperawatan kurang (86,7%) kepuasan responden tidak puas (56,7%). Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan responden di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. Penelitian yang dilakukan oleh Budianto (2020) tentang hubungan mutu pelayanan IGD dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut ditemukan hasil mutu pelayanan keperawatan kurang (56,7%) kepuasan responden tidak puas (56,7%). Ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan responden di Ruang IGD.

Penelitian Ibrahim (2018) tentang perbedaan kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien di Ruang UGD dengan Rawat Inap Puskesmas Dau Malang ditemukan hasil kualitas pelayanan kurang baik 44,1% dan kepuasan pasien puas 38,2% dan 62,8% tidak puas. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($pvalue=0,000$). Penelitian Sari (2019) tentang analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RS. Pertamina Bintang Amin Lampung ditemukan hasil 48% reability kurang baik dimana perawat tidak mampu

melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera dan akurat, 48,3% tangible kurang baik, perawat kurang melakukan komunikasi dengan pasien, 54,7% responsiveness kurang baik, perawat kurang mampu membantu dengan cepat dalam pelayanan pasien, 54,7% assurance kurang baik perawat kurang acuh terhadap pasien sehingga pasien kurang percaya, 50% empati kurang baik perawat kurang berkomunikasi dan kurang peduli terhadap pasien dan 41,2% pasien kurang puas terhadap pelayanan di UGD. Ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di UGD.

Jumlah kunjungan instalasi gawat darurat terjadi penurunan kunjungan tahun 2022 berjumlah 10.101 orang menurun pada tahun 2023 menjadi 9.492 orang (Profil RSUD Rasidin Padang, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) tentang analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung ditemukan hasil tangible tidak baik (49,3%), Responsiveness tidak baik (54,7%), Reliability tidak baik (48%), Assurance tidak baik (54,7%), Empaty tidak baik (50%) dan kepuasan tidak puas (41,2%). Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin.

Pada survey awal yang dilakukan, dengan melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien IGD di RSUD Dr. Rasidin Padang, 7 orang (70%) pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 3 orang (30%) merasa puas dalam pelayanan di IGD RSUD Dr. Rasidin Padang, Dari 7 orang pasien yang kurang puas diketahui bahwa 70% pasien

menyatakan tidak baik dengan kehandalan petugas (tidak mampu menangani masalah pasien, tidak memberikan informasi tentang fasilitas tersedia, tidak tepat waktu petugas kesehatan, 60% pasien menyatakan tidak baik dengan daya tanggap petugas (kurang mampu memberikan bantuan, tidak membantu memperoleh obat, tidak membantu pelaksanaan pelayanan laboratorium), 50% pasien menyatakan tidak baik dengan jaminan (tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, bertanggung jawab dalam pertanyaan tindakan keperawatan pasien, terampil dalam melaksanakan tindakan, 60% pasien menyatakan tidak baik dengan empati petugas (tidak memberikan informasi tindakan keperawatan, susah dihubungi, tidak memeriksa keadaan pasien, mengukur tensi, suhu, nadi dan pernafasan dan 70% menyatakan tidak baik dengan bukti fisik (tidak memberikan informasi tentang administrasi, petugas kesehatan kurang menjaga kebersihan, petugas kesehatan kurang rapi),

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024 ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuainya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya distribusi frekuensi *realibility* bukti fisik di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- b. Diketuainya distribusi frekuensi *responsiveness* bukti fisik di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- c. Diketuainya distribusi frekuensi *asurance* perawat di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- d. Diketuainya distribusi frekuensi *empaty* perawat di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- e. Diketuainya distribusi frekuensi *tangibles* di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- f. Diketuainya distribusi frekuensi empati perawat di ruangan IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
- g. Diketuainya hubungan *realibility* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
- h. Diketuainya hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.

- i. Diketuainya hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
- j. Diketuainya hubungan *empaty* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
- k. Diketuainya hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Teoritis

a. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan dalam hal penyusunan skripsi serta dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan tentang metodologi penelitian dan mutu pelayanan keperawatan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan informasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Praktis

a. Bagi RSUD Rasidin Padang

Diharapkan dapat memberikan informasi bagi direktur RSUD Rasidin Padang serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan

terkait dengan mutu pelayanan kesehatan masyarakat dan kepuasan pasien di IGD.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan sebagai bahan literatur dan menambah referensi di perpustakaan STIKes Alifah Padang.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka ruang lingkup penelitian ini adalah hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024. Jenis penelitian kuantitatif pendekatan analitik dengan desain *cross sectional*. Variabel independen (mutu pelayanan keperawatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien). Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – Agustus tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 13 – 19 Agustus 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung ke IGD RSUD Dr. Rasidin Padang dengan sampel 36 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Uji yang digunakan uji *Chi Square*.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah di kemukakan maka dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Kurang dari separoh (38,9%) memiliki *reliability* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
2. Kurang dari separoh (47,2%) memiliki *responsiveness* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
3. Kurang dari separoh (38,9%) memiliki *assurance* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
4. Lebih dari separoh (52,8%) memiliki *empaty* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
5. Sebagian (50%) memiliki *tangibles* kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
6. Lebih dari separuh (52,8%) tidak puas dengan pelayanan di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
7. Kurang dari separuh (44,4%) memiliki mutu pelayanan kurang baik di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024.
8. Terdapat hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

9. Terdapat hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
10. Terdapat hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
11. Terdapat hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024
12. Terdapat hubungan *tangibles* pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

B. Saran

1. Bagi Tempat Penelitian

Mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan pada pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Diharapkan bagi pihak RSUD Dr. Rasidin Padang untuk meningkatkan pelayanan yang ada lebih baik dan 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.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini agar lebih mendalam lagi meneliti dengan metode yang berbeda sehingga didapatkan hasil penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *JIAP Vol 6, No 2*, pp 270-277
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip. Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Budianto. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS. Mitra Siaga Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*. Vol.6 No. 2
- Bustami. (2011). *Penjaminan Pelayanan Kesehatan & Askeptabilitasnya*, Padang, Erlangga
- Effendy. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towakabupaten Takalar*, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8617/JURNAL%20RUSTAM%20EFENDI.pdf>
- Frangki. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labung Baji. Skripsi STIKes Panakukang.
- Hidayat, (2019). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*, Jakarta : Salemba Media.
- Ibrahim. (2018). Perbedaan Kualitas Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang IGD dengan Rawat Inap Puskesmas Dau Malang. *Jurnal Nursing News*. Vol 3 No. 1
- Imbalo. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Irawan. (2018). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Kemendes RI. (2022). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta
- Kemendes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta
- Maulana. (2018). *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan.Kesehatan*. Jakarta : EGC.

- Muninjaya. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Mudiantono. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Situs Traveloka (Studi pada Konsumen Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1-11.
- Moison. (2015). *Kepuasan Pasien Edisi 4*, Jakarta : EGC.
- Nasir. (2017). *Komunikasi dalam Keperawatan, Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2019). *Manajemen Keperawatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Profil RSUD Dr. Rasidin, 2023. *Laporan Kunjungan Pasien BPJS*, Padang
- Satrianegara. (2019) *.Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*, Jakarta : CV. Alfabet
- Tjiptono. (2011). *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Triwibowo. (2017). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM.

Lampiran 1

JADWAL PENELITIAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
DI RSUD RASIDIN PADANG TAHUN 2024

NAMA : FEBRYAN
NIM : 2014201016

NO	KEGIATAN	MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Laporan Kepembimbing dan Konsul Judul																												
2	Registrasi Judul																												
3	Pengumpulan Data Awal																												
4	Proses Bimbingan Proposal																												
5	Ujian Seminar Proposal																												
6	Konsultasi Perbaikan Proposal																												
7	Pengumpulan Proposal Yang di ACC																												
8	Pengumpulan Data Awal																												
9	Konsultasi Penelitian																												
10	Pengumpulan Hasil Penelitian																												
11	Ujian Seminar Skripsi																												
12	Konsultasi Perbaikan Skripsi																												
13	Yudisium																												

Pembimbing I



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

Pembimbing II



(Ns. Rebbi Permata Sari, M.Kep)

Mahasiswa



(Febryan)

Lampiran 2

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth :
Calon Responden
Di Ruangn IGD RSUD Dr. Rasidin Padang

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febryan
Nim : 2014201016
Prodi : S-1 Keperawatan STIKes Alifah Padang

Menyatakan bahwa akan mengadakan penelitian dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangn Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Raidin Padang tahun 2024”**. Untuk itu saya meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Penelitian ini semata-mata bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan, tidak akan menimbulkan kerugian bagi responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu menyetujui, maka dengan ini saya mohon kesediaan untuk menanda tangani lembaran persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan.

Atas perhatian Bapak/Ibu sebagai responden, saya ucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2024
Peneliti

(Febryan)

Lampiran 3

FORMAT PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Setelah membaca penjelasan lembaran pertama dan saya mengerti, bahwa penelitian ini tidak berakibat buruk pada saya serta identitas dan informasi yang saya berikan dijaga kerahasiaannya dan betul-betul hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Maka saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian yang akan dilakukan oleh Febryan mahasiswa Prodi S-1 Keperawatan STIKes Alifah Padang dengan judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Raidin Padang tahun 2024”**.

Untuk bermanfaatnya penelitian ini, saya berjanji akan memberikan jawaban yang sebenarnya.

Padang, Agustus 2024

(_____)

Lampiran 4

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

No. Responden

--	--	--

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :

2. Alamat :

B. Karakteristik Responden

1. Umur :

2. Pendidikan

SD/Tidak tamat SD

SLTP sederajat

SLTA sederajat

Perguruan Tinggi

3. Pekerjaan

IRT

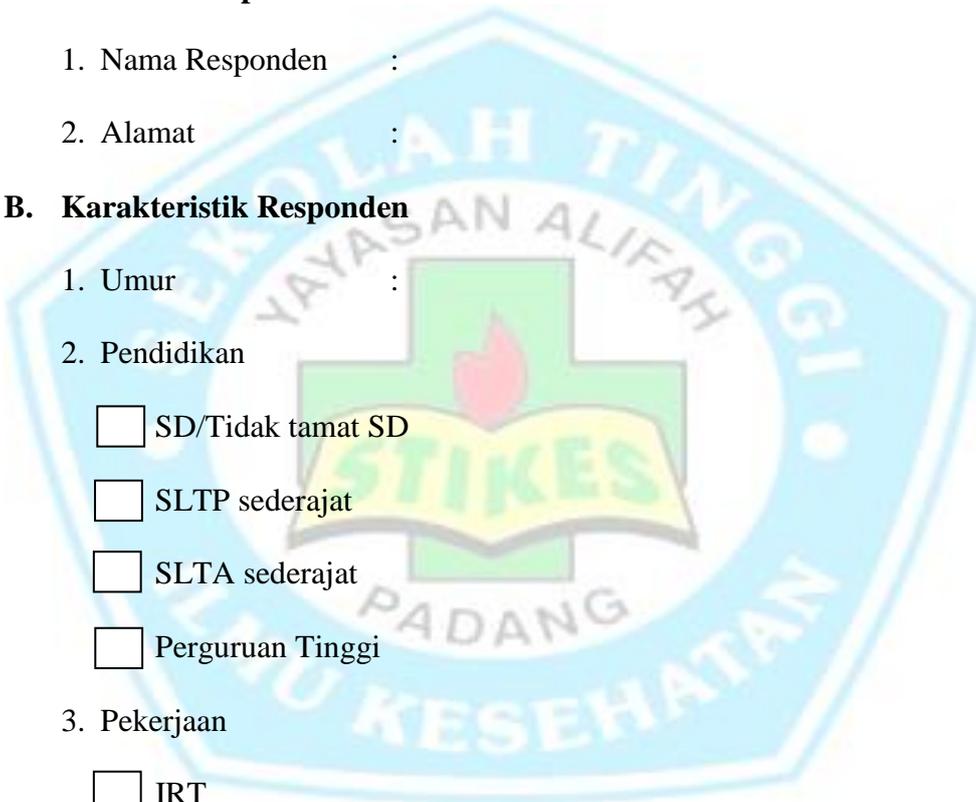
Swasta

Guru

PNS

4. Diagnosa Pasien

5. Kunjungan Ke :



C. Mutu Pelayanan Keperawatan

Keterangan :

- Sangat Tidak Baik = 1
- Tidak Baik = 2
- Baik = 3
- Sangat Baik = 4

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)	Skor
1.	Reliability (Kehandalan)					
	a. Perawat mampu melakukan tindakan terhadap keluhan pasien b. Perawat memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan dilakukan dengan cekatan c. Perawat menggunakan alat medis dengan terampil d. Perawat memberi tindakan keperawatan sesuai SOP					
2.	Responsiveness (Tanggung Jawab)					
	a. Perawat segera memberikan pelayanan perawatan kepada pasien ketika sampai di ruangan IGD b. Ketanggapan perawat terhadap keluhan atau masalah kesehatan pasien c. Perawat membantu pelaksanaan pelayanan laboratorium d. Kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan (kesiapsiagaan)					
3.	Assurance (Jaminan)					
	a. Perawat memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional b. Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien c. Perawat bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan pada pasien					

	d. Perawat teliti dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien					
4.	<i>Empaty (Empati)</i>					
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat atau status tapi berdasarkan keadaan pasien b. Perawat tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lain c. Perawat tidak menyepelkan pasien d. Perawat memberikan dukungan moral dan spritual kepada keluarga pasien 					
5.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
	<ul style="list-style-type: none"> a. Perawat memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal b. Perawat memberikan informasi tentang pengurusan adaministrasi pasien c. Perawat terampil dalam memberikan pelayanan d. Perawat bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan 					

Sumber : Frangki (2020)

D. Tingkat Kepuasan

Jawablah pernyataan dibawah ini yang menyangkut harapan dan persepsi anda dalam memilih sebuah pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap dengan memberikan tanda “√” yang sesuai pada :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Puas (P)
4. Sangat Puas (SP)

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Puas (3)	Sangat Puas (4)	Skor
1.	Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan pasien					
2.	Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien					
3.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					
4.	Perawat memberikan informasi mengenai tindakan keperawatan yang dilakukan					
5.	Perawat memberikan rasa nyaman untuk pasien					
6.	Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil					
7.	Perawat menunjukkan kesiapan ketika melakukan layanan					
8.	Perawat bersikap ramah dan sopan saat melakukan layanan keperawatan					

Sumber : Frangki (2020)

Lampiran 5

MASTER TABEL

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2024

No.	Inisial	Umur	Pddk	Pkrj	MUTU PELAYANAN																		Total Mutu Pelayanan	Kategori	Kepuasan								Jml	Kategori																	
					Reliability				Jml	Kategori	Responsiveness				Jml	Kategori	Assurance				Jml	Kategori			Empaty				Jml	Kategori	Tangibles				Jml	Kategori															
					a	b	c	d			a	b	c	d			a	b	c	d					a	b	c	d			a	b					c	d	1	2	3	4	5	6	7	8					
1	R	29	SMA	IRT	3	2	4	1	10	Kurang Baik	3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	9	Baik	4	4	2	3	13	Baik	1	2	4	4	11	Baik	55	Baik	3	3	4	4	3	3	4	3	27	Puas					
2	H	36	S-1	PNS	4	4	3	3	14	Baik	3	4	2	3	12	Baik	1	3	2	4	10	Baik	4	2	4	2	12	Baik	4	2	2	4	12	Baik	60	Baik	4	4	3	2	2	3	1	2	21	Puas					
3	A	30	SMA	IRT	4	3	2	3	12	Baik	3	1	2	4	10	Kurang Baik	2	3	3	3	11	Baik	1	3	2	3	9	Kurang Baik	2	1	2	2	7	Kurang Baik	49	Kurang Baik	4	2	3	2	3	3	1	1	19	Tidak Puas					
4	D	26	SMA	IRT	2	3	3	4	12	Baik	3	4	2	3	12	Baik	4	4	4	4	16	Baik	2	2	4	2	10	Baik	3	2	4	2	11	Baik	61	Baik	2	3	3	2	4	3	4	2	23	Puas					
5	M	35	SMP	IRT	4	3	2	3	12	Baik	2	2	2	3	9	Kurang Baik	1	3	2	3	9	Baik	1	1	3	2	7	Kurang Baik	3	4	4	2	13	Baik	50	Kurang Baik	1	2	1	2	3	2	2	2	15	Tidak Puas					
6	F	34	SMA	Swasta	4	4	3	3	14	Baik	2	1	3	4	10	Kurang Baik	3	1	2	2	8	Kurang Baik	2	3	3	3	11	Baik	4	2	3	4	13	Baik	56	Baik	4	1	3	2	4	2	4	3	23	Puas					
7	Y	25	SMP	IRT	2	3	2	3	10	Kurang Baik	2	1	2	4	9	Kurang Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	3	2	2	2	9	Kurang Baik	44	Kurang Baik	2	2	4	2	1	2	1	2	16	Tidak Puas					
8	T	37	SMA	IRT	4	4	2	4	14	Baik	3	2	2	3	10	Kurang Baik	2	3	1	2	8	Kurang Baik	1	2	4	1	8	Kurang Baik	3	1	1	3	8	Kurang Baik	48	Kurang Baik	4	1	4	1	1	3	2	2	18	Tidak Puas					
9	E	24	SMA	Swasta	4	4	2	4	14	Baik	3	1	3	3	10	Kurang Baik	1	3	4	4	12	Baik	3	2	2	4	11	Baik	3	4	4	2	12	Baik	59	Baik	4	4	1	3	3	1	3	1	20	Puas					
10	M	36	SMA	IRT	4	2	3	1	10	Kurang Baik	3	1	3	4	11	Baik	2	2	2	3	9	Baik	1	3	1	2	7	Kurang Baik	4	2	2	4	12	Baik	49	Kurang Baik	2	3	2	4	3	3	3	1	21	Puas					
11	Y	29	SMA	IRT	3	3	4	1	14	Baik	4	1	4	3	12	Baik	3	2	1	3	9	Baik	1	4	3	3	11	Baik	2	3	2	2	9	Kurang Baik	55	Baik	3	2	4	1	1	4	1	4	20	Puas					
12	M	38	SMP	IRT	3	1	3	4	8	Kurang Baik	3	1	4	3	11	Baik	1	3	1	2	7	Kurang Baik	4	4	4	4	16	Baik	3	4	1	4	12	Baik	54	Baik	4	2	4	3	1	3	1	2	22	Puas					
13	R	36	D3	Swasta	3	3	2	4	12	Baik	3	1	1	3	8	Kurang Baik	2	3	4	2	11	Baik	3	2	2	2	9	Kurang Baik	3	4	2	1	10	Baik	50	Kurang Baik	3	2	3	1	3	3	2	1	18	Tidak Puas					
14	A	31	SMA	IRT	4	2	4	4	14	Baik	4	1	2	3	10	Kurang Baik	1	3	2	3	9	Baik	1	3	4	4	12	Baik	3	1	2	2	8	Kurang Baik	53	Baik	4	1	1	1	4	4	1	2	18	Tidak Puas					
15	E	39	SD	IRT	2	1	2	4	9	Kurang Baik	4	1	4	4	13	Baik	3	1	4	2	10	Baik	1	1	3	2	7	Kurang Baik	3	4	4	3	14	Baik	53	Baik	4	3	1	3	1	3	3	3	21	Puas					
16	S	28	SMA	IRT	2	4	1	4	11	Baik	4	1	4	3	12	Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	3	2	4	4	13	Baik	1	1	2	2	6	Kurang Baik	50	Kurang Baik	2	1	1	3	3	2	4	2	17	Tidak Puas					
17	C	36	SMP	Swasta	1	2	1	4	8	Kurang Baik	4	1	4	4	13	Baik	2	3	1	2	8	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	2	2	2	3	9	Kurang Baik	46	Kurang Baik	4	3	1	3	3	2	2	1	19	Tidak Puas					
18	D	32	SMA	IRT	4	2	1	4	11	Baik	4	2	4	4	14	Baik	1	3	2	4	10	Baik	1	4	4	2	11	Baik	4	4	2	2	12	Baik	58	Baik	4	4	4	3	1	4	2	4	26	Puas					
19	A	39	SD	IRT	1	2	2	2	7	Kurang Baik	4	2	4	3	13	Baik	4	3	3	3	13	Baik	2	3	4	3	12	Baik	1	2	3	4	10	Baik	55	Baik	4	1	1	4	4	4	2	4	24	Puas					
20	Y	35	S-1	PNS	4	2	4	2	12	Baik	3	2	1	4	10	Kurang Baik	1	3	3	2	9	Baik	1	2	2	2	7	Kurang Baik	1	2	2	1	6	Kurang Baik	44	Kurang Baik	2	2	2	3	3	3	3	2	20	Puas					
21	J	35	SMP	IRT	1	2	1	1	5	Kurang Baik	3	3	3	3	12	Baik	1	3	2	3	9	Baik	1	3	3	1	8	Kurang Baik	4	4	3	1	12	Baik	46	Kurang Baik	2	3	2	4	1	2	1	2	17	Tidak Puas					
22	D	34	SMA	IRT	2	2	4	3	11	Baik	2	1	2	3	8	Kurang Baik	3	3	2	3	11	Baik	4	3	3	3	13	Baik	2	2	3	4	11	Baik	54	Baik	2	4	4	2	3	4	1	4	24	Puas					
23	N	26	SMA	IRT	4	4	2	4	14	Baik	3	1	2	3	9	Kurang Baik	1	4	2	3	10	Baik	2	3	3	3	11	Baik	1	2	2	4	9	Kurang Baik	53	Baik	4	1	4	1	2	3	3	2	20	Puas					
24	L	37	S-1	PNS	4	2	3	4	13	Baik	1	1	2	3	7	Kurang Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	1	2	2	2	7	Kurang Baik	2	1	4	2	9	Kurang Baik	44	Kurang Baik	2	2	1	3	3	1	1	2	15	Tidak Puas					
25	R	27	SMA	IRT	3	3	2	3	11	Baik	2	2	2	3	9	Kurang Baik	4	3	2	2	11	Baik	4	4	4	4	16	Baik	1	2	1	2	6	Kurang Baik	53	Baik	3	2	4	2	4	2	4	2	23	Puas					
26	F	36	D3	Swasta	3	3	2	3	11	Baik	2	1	2	3	8	Kurang Baik	1	3	1	2	7	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	2	4	1	4	11	Baik	45	Kurang Baik	3	2	1	2	1	2	3	2	16	Tidak Puas					
27	L	38	SMP	IRT	1	2	1	2	6	Kurang Baik	3	3	2	2	10	Kurang Baik	1	2	2	2	7	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	1	2	2	4	9	Kurang Baik	40	Kurang Baik	2	1	3	3	1	2	3	3	18	Tidak Puas					
28	M	33	SMA	IRT	4	2	2	2	10	Kurang Baik	3	3	4	3	13	Baik	2	3	4	2	11	Baik	3	4	2	2	11	Baik	4	4	3	1	12	Baik	57	Baik	2	2	3	4	3	3	3	2	25	Puas					
29	M	37	SMA	IRT	3	2	2	3	10	Kurang Baik	3	3	3	4	13	Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	3	2	3	1	9	Kurang Baik	48	Kurang Baik	2	3	3	2	3	4	4	4	25	Puas					
30	D	30	SMP	IRT	2	1	2	3	8	Kurang Baik	3	2	3	3	11	Baik	1	3	2	3	9	Baik	1	2	3	3	9	Kurang Baik	3	1	2	2	8	Kurang Baik	45	Kurang Baik	2	2	1	2	1	2	2	2	14	Tidak Puas					
31	W	29	SMP	IRT	3	2	3	1	9	Kurang Baik	3	2	2	2	9	Kurang Baik	2	1	2	2	7	Kurang Baik	1	3	3	1	8	Kurang Baik	2	2	2	2	8	Kurang Baik	41	Kurang Baik	2	1	4	2	2	1	2	1	15	Tidak Puas					
32	N	36	S1	Swasta	4	4	2	4	14	Baik	1	4	3	3	11	Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	1	2	4	4	11	Baik	2	4	4	2	12	Baik	56	Baik	2	1	3	3	4	3	3	4	23	Puas					
33	L	29	SD	IRT	1	2	1	4	8	Kurang Baik	3	1	4	3	11	Baik	2	3	2	2	9	Baik	2	2	2	3	9	Kurang Baik	1	2	2	2	7	Kurang Baik	44	Kurang Baik	3	2	4	2	2	2	4	2	21	Puas					
34	Y	25	SMA	IRT	4	2	2	4	12	Baik	4	2	2	3	11	Baik	1	3	2	2	8	Kurang Baik	2	4	2	3	11	Baik	3	3	1	1	8	Kurang Baik	50	Kurang Baik	3	2	2	3	1	2	1	2	16	Tidak Puas					
35	C	26	S-1	PNS	4	4	2	4	14	Baik	4	4	4	3	15	Baik	1	2	2	3	8	Kurang Baik	1	4	2	1	8	Kurang Baik	4	2	4	1	10	Baik	55	Baik	4	2	4	2	3	4	2	4	25	Puas					
36	S	27	SMP	Swasta	3	3	3	3	12	Baik	2	2	2	3	9	Kurang Baik	3	4	3	3	13	Baik	2	2	3	1	8	Kurang Baik	1	1	2	2	6	Kurang Baik	48	Kurang Baik	2	2	2	4	1	3	2	2	18	Tidak Puas					
					Jumlah				396					387							338					356			Jumlah		351	Jumlah	1828									720									
					Mean				11					11							9					10			Mean		10	Mean	51										20								
					Jumlah	108	94	84	110			106	68	98	115			63	101	81	93					71	95	101	89				87	89	86	89								104	80	89	92	87	98	86	84

Keterangan :

- 4 = Sangat Baik
- 3 = Baik
- 2 = Tidak Baik
- 1 = Sangat Tidak Baik

- 4 = Sangat Puas
- 3 = Puas
- 2 = Tidak Puas
- 1 = Sangat Tidak Puas</

Uji Normalitas

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Reliability	,135	36	,094	,922	36	,142
Responsiveness	,128	36	,146	,970	36	,430
Assurance	,217	36	,063	,874	36	,071
Empaty	,198	36	,106	,891	36	,198
Tangibles	,147	36	,069	,943	36	,063
Mutu Pelayanan	,129	36	,134	,971	36	,453
Kepuasan	,108	36	,200*	,972	36	,469

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Frequency Table

		Reliability			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	14	38,9	38,9	38,9
	Baik	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

		Responsiveness			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	17	47,2	47,2	47,2
	Baik	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

		Assurance			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	14	38,9	38,9	38,9
	Baik	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Empaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	19	52,8	52,8	52,8
	Baik	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	18	50,0	50,0	50,0
	Baik	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Mutu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	16	44,4	44,4	44,4
	Baik	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	19	52,8	52,8	52,8
	Puas	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Mutu Pelayanan * Kepuasan	36	100,0%	0	0,0%	36	100,0%

Mutu Pelayanan * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Tidak Puas	Puas	
Mutu Pelayanan	Kurang Baik	Count	15	1	16
		Expected Count	8,4	7,6	16,0
		% within Mutu Pelayanan	93,8%	6,3%	100,0%
	Baik	Count	4	16	20
		Expected Count	10,6	9,4	20,0
		% within Mutu Pelayanan	20,0%	80,0%	100,0%
Total		Count	19	17	36
		Expected Count	19,0	17,0	36,0
		% within Mutu Pelayanan	52,8%	47,2%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	19,399 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	16,552	1	,000		
Likelihood Ratio	22,298	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	18,860	1	,000		
N of Valid Cases	36				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,56.

b. Computed only for a 2x2 table

Frequency Table Jawaban Kuesioner

Reliability

Perawat Mampu Melakukan Tindakan Terhadap Keluhan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	13,9	13,9	13,9
	Tidak Baik	6	16,7	16,7	30,6
	Baik	9	25,0	25,0	55,6
	Sangat Baik	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberikan pelayanan dengan teliti, hati dan dilakukan dengan cekatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	8,3	8,3	8,3
	Tidak Baik	16	44,4	44,4	52,8
	Baik	9	25,0	25,0	77,8
	Sangat Baik	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat menggunakan alat medis dengan terampil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	16,7	16,7	16,7
	Tidak Baik	17	47,2	47,2	63,9
	Baik	8	22,2	22,2	86,1
	Sangat Baik	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberi tindakan keperawatan sesuai SOP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	13,9	13,9	13,9
	Tidak Baik	4	11,1	11,1	25,0
	Baik	11	30,6	30,6	55,6
	Sangat Baik	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Responsiveness

Perawat segera memberikan pelayanan perawatan kepada pasien ketika sampai di ruangan IGD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	5,6	5,6	5,6
	Tidak Baik	7	19,4	19,4	25,0
	Baik	18	50,0	50,0	75,0
	Sangat Baik	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Ketegangan perawat terhadap keluhan atau masalah kesehatan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	17	47,2	47,2	47,2
	Tidak Baik	10	27,8	27,8	75,0
	Baik	5	13,9	13,9	88,9
	Sangat Baik	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat membantu pelaksanaan pelayanan laboratorium

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	5,6	5,6	5,6
	Tidak Baik	16	44,4	44,4	50,0
	Baik	8	22,2	22,2	72,2
	Sangat Baik	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan (kesiapsiagaan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	2	5,6	5,6	5,6
	Baik	25	69,4	69,4	75,0
	Sangat Baik	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Assurance

Perawat memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	20	55,6	55,6	55,6
	Tidak Baik	8	22,2	22,2	77,8
	Baik	5	13,9	13,9	91,7
	Sangat Baik	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	3	8,3	8,3	8,3
	Tidak Baik	4	11,1	11,1	19,4
	Baik	26	72,2	72,2	91,7
	Sangat Baik	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan pada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	13,9	13,9	13,9
	Tidak Baik	22	61,1	61,1	75,0
	Baik	4	11,1	11,1	86,1
	Sangat Baik	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat teliti dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	19	52,8	52,8	52,8
	Baik	13	36,1	36,1	88,9
	Sangat Baik	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Empaty

Pelayanan yang diberikan perawat atau status tapi berdasarkan keadaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	15	41,7	41,7	41,7
	Tidak Baik	12	33,3	33,3	75,0
	Baik	4	11,1	11,1	86,1
	Sangat Baik	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	2	5,6	5,6	5,6
	Tidak Baik	17	47,2	47,2	52,8
	Baik	9	25,0	25,0	77,8
	Sangat Baik	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat tidak menyepelekan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	2,8	2,8	2,8
	Tidak Baik	15	41,7	41,7	44,4
	Baik	10	27,8	27,8	72,2
	Sangat Baik	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberikan dukungan moral dan spritual kepada keluarga pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	13,9	13,9	13,9
	Tidak Baik	15	41,7	41,7	55,6
	Baik	10	27,8	27,8	83,3
	Sangat Baik	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Tangibles

Perawat memakai seragam rapi dan memakai tenda pengenal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	9	25,0	25,0	25,0
	Tidak Baik	9	25,0	25,0	50,0
	Baik	12	33,3	33,3	83,3
	Sangat Baik	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberi informasi tentang pengurusan administrasi pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	7	19,4	19,4	19,4
	Tidak Baik	16	44,4	44,4	63,9
	Baik	2	5,6	5,6	69,4
	Sangat Baik	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat terampil dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	16,7	16,7	16,7
	Tidak Baik	17	47,2	47,2	63,9
	Baik	6	16,7	16,7	80,6
	Sangat Baik	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	6	16,7	16,7	16,7
	Tidak Baik	17	47,2	47,2	63,9
	Baik	3	8,3	8,3	72,2
	Sangat Baik	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Frequency Table Jawaban Kepuasan Pasien

Perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	2,8	2,8	2,8
	Tidak Puas	15	41,7	41,7	44,4
	Puas	7	19,4	19,4	63,9
	Sangat Puas	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	9	25,0	25,0	25,0
	Tidak Puas	15	41,7	41,7	66,7
	Puas	7	19,4	19,4	86,1
	Sangat Puas	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	10	27,8	28,6	28,6
	Tidak Puas	6	16,7	17,1	45,7
	Puas	9	25,0	25,7	71,4
	Sangat Puas	10	27,8	28,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Missing	System	1	2,8		
Total		36	100,0		

Perawat memberikan informasi mengenai tindakan keperawatan yang dilakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	5	13,9	13,9	13,9
	Tidak Puas	13	36,1	36,1	50,0
	Puas	11	30,6	30,6	80,6
	Sangat Puas	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat memberikan rasa nyaman untuk pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	12	33,3	33,3	33,3
	Tidak Puas	4	11,1	11,1	44,4
	Puas	13	36,1	36,1	80,6
	Sangat Puas	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan terampil

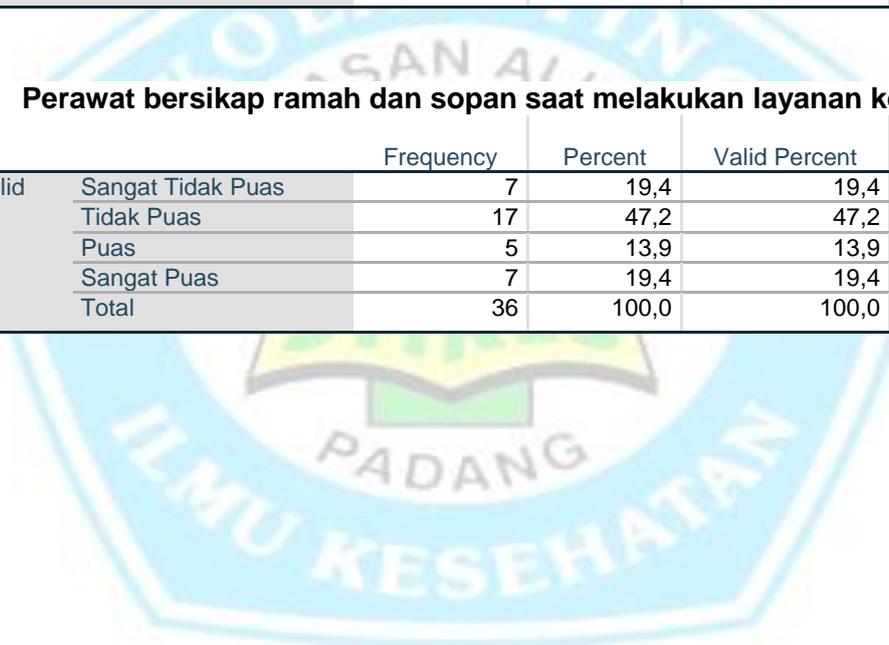
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	5,6	5,6	5,6
	Tidak Puas	13	36,1	36,1	41,7
	Puas	14	38,9	38,9	80,6
	Sangat Puas	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat menunjukkan kesiapan ketika melakukan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	9	25,0	25,0	25,0
	Tidak Puas	11	30,6	30,6	55,6
	Puas	9	25,0	25,0	80,6
	Sangat Puas	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Perawat bersikap ramah dan sopan saat melakukan layanan keperawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	7	19,4	19,4	19,4
	Tidak Puas	17	47,2	47,2	66,7
	Puas	5	13,9	13,9	80,6
	Sangat Puas	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	





YAYASAN PENDIDIKAN ALIFAH NUR IKHLAS PADANG
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
ALIFAH PADANG



SK PENDIRIAN MENDIKNAS RI NO. 141/D/O/2004

JL. KHATIB SULAIMAN NO. 52 B KEL. BELANTI PADANG TELEPON : (0751) 7059 849 , FAX : (0751) 7059 849
WEB : WWW.STIKESALIFAH.AC.ID

Nomor : 1899/WK I. 05-STIKes/VIII/2024
Lampiran : ---
Permohonan: **Permohonan Izin Penelitian**

Padang, 12 Agustus 2024

Kepada :

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Padang**

Di

Tempat

Dengan
hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa kami bermaksud menugaskan seorang mahasiswa Program Studi KEPERAWATAN :

Nama : FEBRYAN

NIM : 2014201016

Judul HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN

Proposal/Karya : KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INSTALASI GAWAT

Ilmiah Akhir DARURAT (IGD) RSUD DR. RASIDIN PADANG TAHUN 2024

Tanggal : **12 Agustus 2024 s/d 24 Agustus 2024**

Data yang : Pasien di ruang igd RSUD Rasidin padang

Butuhkan

Untuk itu yang bersangkutan perlu data-data yang berhubungan dengan judul diatas. Besar harapan kami Bapak/ Ibu dapat berkenan memberikan data yang diperlukan sesuai judul diatas.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Ketua



Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep

NIP/NIDN : 1007097603



PEMERINTAH KOTA PADANG

RSUD dr. RASIDIN

Jl. Air Paku Sei. Sapih Kec. Kuranji, Telepon (0751) 4499158, Faksimlie (0751) 495330,
Website : rsud.padang.go.id, email : rsuddr.rasidin2017@gmail.com, kode pos 25159

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800.620/RSUD/Diklat/VIII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Desy Susanty, M.Kep
NIP : 197706082006042010
Pangkat/Gol : Penata Tk. I. III/d
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Febryan
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 2014201016
Mahasiswa : Program Studi Keperawatan STIKes Alifah Padang
Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan
Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat
(IGD) RSUD Dr. Rasidin Padang tahun 2024

Telah menyelesaikan penelitian di RSUD Dr. Rasidin Padang pada tanggal 13 – 19 Agustus 2024. Demikianlah surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur



dr. Desy Susanty, M.Kes

Penata TK. I NIP.197706082006042010

DOKUMENTASI



**KEGIATAN BIMBINGAN KIAN MAHASISWA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG**

Nama Mahasiswa :Febryan
NIM : 2014201016
Prodi : S1 Keperawatan
Pembimbing II : Ns. Rebbi Permata Sari, M.Kep
Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Igd RSUD Dr.Rasidin

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
	28-08-24	hasil penelitian (Bab IV) Master tabel	
	29-08-24	Konsultasi Bab I - VI	
	30-08-24	Konsultasi Bab I - VI	
	4-09-24	Konsultasi Bab I - VI	
	5-09-24	Konsultasi Bab I - VI abstrak	
	7-09-24	acc ujian hasil	