

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN PRIMA
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RSUD DR. H. M. ANSARI SALEH BANJARMASIN**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Pada Program Studi S.1 Keperawatan

Oleh:
ARIFANI
NPM . 1614201210183

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN
FAKULTAS KEPERAWATAN DAN ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
BANJARMASIN, 2018**

PENGESAHAN MANUSKRIP

Manuskrip dengan judul Hubungan Pelayanan Perawatan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin oleh Arifani, 1614201210183 telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing skripsi pada Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Januari 2018

Pembimbing 1 :



Hiryadi, Ns, M.Kep, Sp.Kom
NIDN. 1103117701

Pembimbing 2 :



Didy Ariady, SKM, M.Kes
NIP. 19630522 19883 1 005



Mengetahui,
Kaprodi S.1 Keperawatan
Hj. Ruslinawati, Ns, M.Kep
NIDN. 1107097801

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini Oleh :

Nama : Arifani
NPM : 1614201210183
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Perawatan Prima Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh
Banjarmasin

Telah melaksanakan ujian skripsi pada tanggal 15 Januari 2018, dan dinyatakan berhasil mempertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S.1 Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.

DEWAN PENGUJI :

Penguji 1:


Hiryadi, Ns, M.Kep, Sp.Kom
NIDN. 1103117701

(Pimpinan sidang)

Penguji 2 :


Didy Ariady, SKM, M.Kes
NIP. 19630522 19883 1 005

(Anggota)

Penguji 3 :


Yustan Azidin, Ns, M. Kep
NIDN. 1130077901

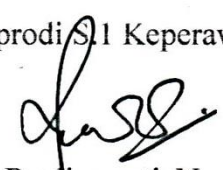
(Anggota)

Mengesahkan di : Banjarmasin
Tanggal : 23 Januari 2018

Mengetahui
Dekan Fakultas Keperawatan dan Ilmu
Kesehatan


M. Syafwani, S.Kp, M.Kep, Sp.Jiwa
NIDN. 1110097101

Kaprodi S.1 Keperawatan


Hj. Ruslinawati, Ns, M.Kep
NIDN. 1107097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Arifani

NPM : 1614201210183

Prodi : Keperawatan Ners B

Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Perawatan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya cipta saya sendiri dan bukan plagiat, begitu pula hal yang terkait di dalamnya baik mengenai isinya, sumber yang di kutip/dirujuk, maupun teknik di dalam pembuatan dan penyusunan skripsi ini.

Pernyataan ini akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya, apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya cipta saya atau flagiat atau jiblanan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan UU No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 25 (2) dan Pasal 70.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada tanggal : 15 Januari 2018



Ari Fani

Kutipan UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional:

Pasal 25 (2) : Lulusan Perguruan Tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiblanan akan dicabut gelarnya

Pasal 70 : Lulusan Perguruan Tinggi yang karya ilmiahnya di gunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiblanan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200.000.000 (duaratus juta rupiah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama mahasiswa : Arifani
NPM : 1614201210183
Prodi : Keperawatan Ners B
Jenis Skripsi : Skripsi

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, yang turut serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan **Hak Bebas Royalti** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Hubungan Pelayanan Perawatan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin”

Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan editing, mengalihkan ke format/media yang berbeda, melakukan kelolaan 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.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada tanggal : 23 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Ari Fani

**PROGRAM STUDI S.1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN**

Skripsi, Januari 2018

**Arifani
NPM 1614201210183**

**Hubungan Layanan Keperawatan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin**

Abstrak

Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak faktor antara lain kualitas pelayanan keperawatan yang diterima. Penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan prima dapat dilihat melalui aspek disiplin, penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama, tanggung jawab, dan *caring*. Sedangkan pengukuran tingkat kepuasan dapat dilakukan menggunakan dimensi kenyataan (*tangible*), kepercayaan (*reliability*), tanggung jawab (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan Pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh. Rancangan penelitian merupakan deskriptif korelasi dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien yang mendapatkan perawatan di IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan menggunakan kuesioner berisi informasi umum pasien dan item-item pernyataan yang diukur dengan skala likert. Uji validitas dan reabilitas menggunakan *Pearson Product Moment* dan *Alpha Cronbach*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan pada aspek perhatian, komunikasi, kerjasama, dan *caring* masih perlu ditingkatkan, karena proporsi nilai sedang masih di atas 20%. Sedangkan untuk variabel tingkat kepuasan pasien terdapat 6% responden yang hanya merasa cukup puas, dikarenakan masih belum sempurnanya kepuasan di semua dimensi. Perhitungan uji statistik dengan *Chi Square* didapatkan *p-value*= 0,000 yang berarti memang ada hubungan antara pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, IGD
Daftar Rujukan : 42 (2002-2017)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatu

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu WaTa'ala* atas rahmat, kasih sayang, pertolongan dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan pelayanan Keperawatan Prima dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam program studi S.1 Keperawatan pada Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin. Atas segala bimbingan dan bantuan yang diberikan dari berbagai pihak tersebut, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak M. Syafwani, S.Kp., M. Kep., Sp. Kep. J., selaku Dekan Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
2. Ibu Hj. Ruslinawati, Ns., M. Kep., selaku Ketua Prgram Studi Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Banjarmasin.
3. Bapak Hiryadi, Ns., M. Kep, Sp. Kom., selaku pembimbing materi penelitian yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada peneliti.
4. Bapak Didy Ariady, SKM., M.Kes. selaku pembimbing metodologi penelitian yang juga telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran tentang cara metodologi penelitian yang baik.
5. Bapak Yustan Azidin, Ns., M. Kep. selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam rangka perbaikan kualitas tulisan yang penulis susun.
6. Bapak dan Ibu perawat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin yang telah membantu dalam pengumpulan data studi pendahuluan.

7. Orang tua yang selalu penuh harap dan mengisi harinya dengan penuh doa untuk keberhasilan penulis.
8. Istri dan anak tercinta yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, atas bantuannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis hanya dapat memanjatkan doa, semoga Tuhan memberikan kelimpahan berkah dan rahmat-Nya serta membalas amal baik kepada mereka yang telah membantu penulis dengan tulus ikhlas.

Penulis menyadari adanya ketidaksempurnaan dari skripsi ini, karenanya penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan proposal ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu kesehatan umumnya dan ilmu keperawatan khususnya.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatu

Banjarmasin, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN MANUSKRIP.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SKEMA.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit.....	5
1.4.2 Manfaat bagi Organisasi Keperawatan.....	5
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti.....	5
1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat.....	5
1.5 Penelitian Terkait.....	6
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Pelayanan Keperawatan Prima.....	10
2.1.1 Pengertian, Peran, serta Fungsi Perawat.....	10
2.1.2 Definisi Pelayanan Keperawatan.....	11
2.1.3 Layanan Keperawatan Prima.....	12
2.2 Konsep Kepuasan Pasien.....	14
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	14
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	14
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien.....	15
2.3 Instalasi Gawat Darurat.....	16
2.4 Kerangka Konsep.....	19

2.5 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	20
3.2 Definisi Operasional.....	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data	23
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	30
3.6.1 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.6.2 Teknik Analisis Data	31
3.7 Etika Penelitian	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Data/Fakta	32
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.1.2 Visi dan Misi RSUD. Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin	34
4.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	34
4.1.4 Gambaran Umum Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)	37
4.1.5 Sumber Daya Manusia.....	40
4.1.6 Sarana dan Prasarana RSUD Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Analisis Univariat	46
4.2.3 Analisis Bivariat	49
4.3 Pembahasan	50
4.3.1 Pelayanan Keperawatan Prima di IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh.....	50
4.3.2 Kepuasan Pasien di IGD RSUD dr. H. M. Ansari Saleh.....	53
4.3.3 Hubungan Pelayanan Keperawatan Prima dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.....	57
4.4 Keterbatasan Peneliti	58
4.5 Implikasi Hasil Penelitian dalam Keperawatan	59

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Bagi Peneliti	61
5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan.....	61
5.2.3 Bagi Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat	61
5.2.4 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. M. Ansari Saleh Banjarmasin.....	61
DAFTAR RUJUKAN	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penelitian Terkait.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	23
Tabel 3.3 Penyebaran jumlah pernyataan tiap sub variabel	24
Tabel 3.4 Hasil uji validitas terhadap variabel pelayanan keperawatan prima	26
Tabel 3.5 Hasil uji validitas terhadap variabel tingkat kepuasan pasien.....	27
Tabel 3.6 Hasil uji reliabilitas	28
Tabel 3.7 Penyebaran jumlah pernyataan tiap sub variabel baru.....	28
Tabel 3.8 Klasifikasi nilai pelayanan prima.....	29
Tabel 3.9 Klasifikasi nilai kepuasan pasien	29
Tabel 4.1 Ketenagaan di RSUD Dr. H. M. Ansari Saleh Tahun 2017.....	40
Tabel 4.2 Fasilitas Rawat Inap Dan Kapasitas Tempat Tidur Tahun 2016	42
Tabel 4.3 Distribusi karakteristik responden	44
Tabel 4.4 Distribusi persepsi responden tentang pelayanan keperawatan prima.....	46
Tabel 4.5 Distribusi persepsi tentang aspek-aspek layanan keperawatan prima	47
Tabel 4.6 Distribusi persepsi responden tentang kepuasan pasien	48
Tabel 4.7 Distribusi persepsi tentang dimensi-dimensi kepuasan pasien	48
Tabel 4.8 Distribusi Hubungan pelayanan keperawatan prima dengan tingkat kepuasan pasien	49

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Output SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 5 Output SPSS untuk analisis bivariat
- Lampiran 6 Keterangan kelayakan etik penelitian
- Lampiran 7 Surat permohonan pengambilan data uji validitas di RSUD Ulin Banjarmasin
- Lampiran 8 Surat pengantar pengambilan data uji validitas dan reliabilitas di IGD RSUD Ulin Banjarmasin
- Lampiran 9 Surat permohonan pengambilan data penelitian dari RSUD Dr. H. M. Ansari Saleh
- Lampiran 10 Konfirmasi izin dan surat pengantar pengambilan data penelitian dari RSUD Dr. H. M. Ansari Saleh
- Lampiran 11 Lembar konsultasi