

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD MARDI WALUYO KOTA BLITAR**

KARYA TULIS ILMIAH

**RINDA DA'WATUS SHOLEKAH
NIM P17230223063**



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN PROGRAM STUDI D3 KEPERAWATAN
BLITAR
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI INTALASI GAWAT DARURAT
RSUD MARDI WALUYO KOTA BLITAR**

Karya Tulis Ilmiah ini ditulis sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Kesehatan di Program Studi Diploma Tiga Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

RINDA DA'WATUS SHOLEKAH
NIM P17230223063



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN PROGRAM STUDI D3 KEPERAWATAN
BLITAR**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah dengan judul
“Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di
Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

Disusun oleh:
RINDA DA'WATUS SHOLEKAH
P17230223063

Mengetahui
Ketua Program Studi D3 Keperawatan Blitar

Blitar, 2 Juni 2025
Pembimbing Utama



Wiwin Martiningsih, M.Kep., PhD.Ns
NIP.197109221996032001



Ns. Arif Mulyadi, M.Kep
NIP.197507292001121002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD MARDI WALUYO KOTA
BLITAR"**

Disusun oleh :

RINDA DA'WATUS SHOLEKAH

P17230223063

Telah dipertahankan dalam
Seminar di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 3 Juni 2025

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

Ns. Agus Khoirul Anam, M.Kep
NIP. 19640707 198603 1 003

Anggota,

Ns. Arif Mulyadi, M.Kep
NIP. 19750729 200112 1 002

(.....)
[Handwritten signature]
(.....)
[Handwritten signature]

Malang, 3 Juni 2025
Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang


Dr. Erlina Suci Astuti, S.Kep.Ns,M.Kep
NIP. 19760810 200212 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya Saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rinda Da'watus Sholekah

Nim : P17230223063

Tanda Tangan :

Tanggal : 3 Juni 2025

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan ilmu, kesehatan dan ketekunan dalam pengerjaan Karya Tulis Ilmiah ini. Maka dengan sepenuh hati saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta dan terkasih sebagai wujud rasa syukur atas segala pengorbanan, doa, dan dukungan tanpa henti.

Terimakasih atas setiap tetes keringat yang tumpah untuk membentuk saya menjadi pribadi berilmu dan bermartabat. Jasamu akan senantiasa menjadi lentera penerang dalam setiap langkah hidup yang saya ambil.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S AL-Baqarah:286)

”God have perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait”

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD MARDI WALUYO
KOTA BLITAR

Sholekah, Rinda Da'watus
Program Studi D3 keperawatan Blitar, Jl. Dr. Soetomo no. 56
Email : rinda.dwtska01@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan keluarga pasien merupakan sebuah persepsi keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan yang diharapkan oleh keluarga pasien, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memengaruhi kepuasan keluarga pasien. Kepuasan keluarga pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability. **Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. **Metode Penelitian:** penelitian ini menggunakan desain deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret – 22 Maret 2025. Populasi penelitian ini keluarga pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. Sampel pada penelitian ini 40 responden dengan teknik *purposive* sampling. Instrumen yang digunakan kuisioner tingkat kepuasan keluarga pasien dari (Nursalam 2014). **Hasil Penelitian:** menunjukkan kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar memiliki kategori kepuasan sangat puas dengan skor 92,5%. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan didapatkan skor tertinggi terletak pada dimensi *responsiveness* 77,5% dan skor terendah terletak pada dimensi *assurance* 52,5%. **Kesimpulan:** tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo sebagian besar dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci: kepuasan, keluarga, pelayanan, IGD

OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT FAMILY SATISFACTION TOWARDS
SERVICES AT THE EMERGENCY INSTALLATION OF MARDI WALUYO
REGIONAL HOSPITAL, BLITAR CITY

Sholekah, Rinda Da'watus

D3 Nursing Study Program Blitar, Jl. Dr. Soetomo no. 56

Email: rinda.dwtska01@gmail.com

ABSTRACT

Background: Patient family satisfaction is a patient family's perception of the services provided to patients with what is expected by the patient's family, so that the services provided to patients can affect the satisfaction of the patient's family. Patient family satisfaction is influenced by the quality of service consisting of responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability. **Research Objective:** to determined the level of patient family satisfaction regarding services at the Emergency Installation of Mardi Waluyo Regional Hospital, Blitar City. **Research Methods:** This study used a descriptive design and quantitative research type. This study was conducted on March 1 - March 22, 2025. The population of this study were families of patients who were treated at the Emergency Room of Mardi Waluyo Hospital, Blitar City. The sample in this study was 40 respondents with a purposive sampling technique. The instrument used was a questionnaire on the level of satisfaction of the patient's family from (Nursalam 2014). **Research Result:** showed the satisfaction of patient families about the services at the Emergency Installation of Mardi Waluyo Hospital, Blitar City has a very satisfied satisfaction category with a score of 92.5%. Based on 5 dimensions of service quality, the highest score is in the responsiveness dimension 77.5% and the lowest score is in the assurance dimension 52.5%. **Conclusion:** The level of satisfaction of patient families with services at the Emergency Installation of Mardi Waluyo Regional Hospital is mostly in the very satisfied category.

Keywords: satisfaction, family, service, intensive care unit

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma Tiga Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Afnani Toyibah, A.Per.Pen.,M.Pd selaku Plt. Direktur Poltekkes Kemenkes Malang.
2. Dr. Erlina Suci Astuti, S.Kep., Ns, M.Kep., selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
3. Wiwin Martiningsih, S.Kep., Ns, M.Kep., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keperawatan Blitar Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Malang.
4. Ns. Arif Mulyadi M. Kep selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Ns. Agus Khoirul Anam. M.Kep selaku Dosen Penguji yang berkenan memberikan saran dan dukungan kepada penulis dalam memperbaiki Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh dosen dan staf pegawai Program Studi D3 Keperawatan Blitar yang telah memberikan ilmu serta bantuannya.
7. Orangtua dan keluarga saya yang telah memberikan begitu banyak dukungan, do'a, semangat, dan perhatian penuh sehingga saya mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Saudara dan teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Blitar, 3 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Praktis.....	5
2. Manfaat Teoritis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Kepuasan.....	7
1. Definisi Kepuasan	7
2. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan	7
3. Dimensi Kepuasan.....	10
4. Teknik Pengukuran Kepuasan.....	12
B. Keluarga	12
1. Definisi Keluarga.....	12
2. Ciri ciri Keluarga.....	13
C. Pelayanan IGD	14
1. Definisi Pelayanan IGD.....	14
2. Pelayanan Gawat Darurat	14
3. Tujuan Pelayanan Keperawatan	15
4. Prosedur Pelayanan Gawat Darurat.....	15
D. Kerangka Teori.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Populasi, Sampel	18
1. Populasi	18
2. Sampel.....	19
D. Cara Pengumpulan Data.....	20
E. Alat Pengumpulan Data	20
F. Variabel Penelitian.....	21
G. Definisi Operasional.....	22
H. Kerangka Kerja	23

I. Cara Pengolahan dan Analisis Data	24
J. Etika Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil	27
B. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
Lampiran	39
BIODATA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3 1 Kerangka Kerja	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel Definisi Operasional	22
Tabel 4 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	28
Tabel 4 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 4 3 Distribusi Kepuasan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar	29
Tabel 4 4 Distribusi Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	40
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner	41
Lampiran 3 Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	43
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	44
Lampiran 5 Surat Keterangan Layak Etik.....	46
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian	47
Lampiran 7 Tabulasi Data Umum.....	48
Lampiran 8 Tabulasi Data Khusus	49
Lampiran 9 Lembar Konsultasi.....	56
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	58