GAMBARAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD dr. SOEDONO MADIUN

TUGAS AKHIR

PUNJUNG GURITNO
NIM. P17230211049

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEPERAWATAN BLITAR
2024

GAMBARAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN TENTANG PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Program Studi Diploma III Keperawatan Blitar Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

PUNJUNG GURITNO
NIM. P17230211049

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEPERAWATAN BLITAR

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Punjung Guritno

NIM : P17230211049

Program Studi : Diploma III Keperawatan Blitar

Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan ataupun pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mengetahui
Pembimbing Utama

Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep.,M.Kes
NIP. 19670506 198903 1 003

Blitar, 19 April 2024
Yang Membuat Pernyataan
Tanda Tangan

Punjung Guritno
NIM. P17230211049

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul "Gambaran Kepuasan keluarga Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun" oleh Punjung Guritno dengan NIM.P17230211049 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Blitar, 19 April 2024

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep.,M.Kes

NIP. 19670506 198903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul "Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun" oleh Punjung Guritno dengan NIM.P17230211049 telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 24 April 2024.

Dewan Penguji

Ketua Penguji	Penguji Anggota
Mujito, A.Per.Pen., M.Kes	**Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep.,M.Kes**
NIP. 19640707 198603 1 003	NIP. 19670506 198903 1 003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir, berupa karya tulis ilmiah studi kasus ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Akhir Program di Program Studi Diploma III Keperawatan Blitar Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

Atas terselesaikannya Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Direktur Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Malang.
2. Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
3. Ketua Program Studi Diploma III Keperawatan Blitar.
4. Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing dan penguji anggota Tugas Akhir.
5. Mujito, A.Per.Pen., M.Kes selaku dosen ketua penguji.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuannya selama penelitian dan penyelesaian laporan ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Blitar, 19 April 2024

Penulis

ABSTRAK

Guritno, Punjung (2024). *Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun*. Tugas Akhir Program Studi Diploma III Keperawatan Blitar, Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Pembimbing: Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep., M.Kes.

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 *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif dengan 40 responden yang diambil dengan purposive sampling. Analisa data pada penelitian ini adalah analisa data univariate. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan keluarga pasien tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun mayoritas dalam kategori kepuasan sangat puas sebesar 75%. Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan didapatkan skor tertinggi terletak pada dimensi *assurance* dan skor terendah terletak pada dimensi *tangible*. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan di instalasi gawat darurat yang diberikan sangat baik. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan yang diberikan tetap dipertahankan kualitas pelayanannya, bahkan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci: Kepuasan keluarga pasien, kualitas pelayanan, instalasi gawat darurat

ABSTRACT

Guritno, Punjung (2024). *Overview of patient family satisfaction about emergency room services at RSUD dr. Soedono Madiun. Research Diploma III Nursing Study Program Blitar, Departement of Nursing Polytechnic Health Ministry of Health Malang. Advisor:* Prof. Dr. Suprajitno, S.Kp., M.Kep., M.Kes.

Patient family satisfaction is a perception of the patient's family of the services provided to the patient with what the patient's family expects, so that the services provided to patients can affect patient family satisfaction. Patient family satisfaction is affected by service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research aims to determine the overview of patient family satisfaction about the emergency room services at RSUD dr. Soedono Madiun. This research uses descriptive design and quantitative research type with 40 respondents taken by purposive sampling. Data analysis in this study is univariate. The results of this research indicate the patient's family satisfaction about the service at the emergency room RSUD dr. Soedono Madiun is mostly in the category of very satisfied satisfaction of 75%. Based on the 5 dimensions of service quality, the highest score is obtained in the assurance dimension and the lowest score is located in the tangible dimension. It can be said that the services in the emergency room provided are very good. Therefore, it is hoped that the services provided will maintain the quality of service, and even be improved for the better.

Keywords: patient family satisfaction, service quality, emergency room

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....**Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PERSETUJUAN.....**Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PENGESAHAN.....**Error! Bookmark not defined.**
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 3
1.3.1 Tujuan Umum 3
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat 4
1.4.1 Manfaat Praktis 4
1.4.2 Manfaat Teoritis 4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1 Kualitas Pelayanan 5
2.1.1 Definisi 5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 6
2.2 Kepuasan 7
2.2.1 Definisi 7
2.2.2 Kepuasan Pelanggan (Pasien) 7
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan 7
2.2.4 Teknik Pengukuran Kepuasan 12
2.3 Keluarga 13
2.3.1 Definisi 13
2.3.2 Ciri-ciri Keluarga 13
2.3.3 Fungsi Keluarga 14
2.4 Instalasi Gawat Darurat (IGD) 15
2.4.1 Definisi 15
2.4.2 Pelayanan Gawat Darurat 15

2.5 Kerangka Teori 17

BAB 3 METODE PENELITIAN 18
3.1 Desain Penelitian 18
3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling 18
3.2.1 Populasi 18
3.2.2 Sampel 18
3.2.3 Sampling 19
3.3 Variabel Penelitian 19
3.4 Definisi Operasional 20
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian 21
3.6 Instrument Penelitian 21
3.7 Prosedur Pengumpulan Data 21
3.8 Pengolahan dan Analisa Data 22
3.8.1 Pengolahan Data 22
3.8.2 Analisa Data 22
3.9 Etika Penelitian 23
3.9.1 *Informed Consent* (Lembar Persetujuan) 23
3.9.2 *Anonimity* (Tanpa Nama) 23
3.9.3 *Confidentiality* (Kerahasiaan) 23

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 24
4.1 Hasil Penelitian 24
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian 24
4.1.2 Data Umum 25
4.1.3 Data Khusus 27
4.1.4 Pembahasan 28
4.1.5 Keterbatasan Penelitian 31

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 33
5.1 Kesimpulan 33
5.2 Saran 33

DAFTAR PUSTAKA 34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Teori..... 17

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional 20
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 25
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 25
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 26
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan..... 26
Tabel 4. 5 Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun..... 27
Tabel 4. 6 Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan 27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Informed Consent 36
Lampiran 2 Lembar Kuesioner 37
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian 40
Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Etik 41
Lampiran 5 Jawaban Surat Izin Penelitian 43
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian 44
Lampiran 7 Tabulasi Data Umum 45
Lampiran 8 Tabulasi Data Khusus 50
Lampiran 9 Dokumentasi 65
Lampiran 10 Lembar Konsultasi 67
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup 69