

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN IGD DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana keperawatan*

Oleh:

DEWIRNA HULU
NIM: 2114201060



PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN IGD DI RUMAH
SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA
MEDAN TAHUN 2025

Untuk Dipertahankan Di Depan
Tim Penguji

Pembimbing



(Ali Asman Harahap, S.Kep., Ns., M.Kep)
NIDN: 0102109001

Diketahui:

Ketua Prodi S-1 Keperawatan Universitas Imelda Medan



(Roslinah Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes)
NIDN: 0105067602

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian dengan judul:

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

IGD DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA

MEDAN TAHUN 2025



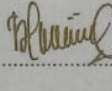
OLEH:

DEWIRNA HULU

NIM: 2114201060

Telah Diuji Dan Dipertahankan Tim Penguji

Pada Tanggal 21 April 2025

1. Penguji 1 : Eka Nugraha V. Naibaho, S.Kep.,Ns,M.Kep (.....) 
NIDN : 0104059301
2. Penguji 2 : Ali Asman Harahap, S.Kep.,Ns,M.Kep (.....) 
NIDN : 0102109001
3. Penguji 3 : Syahrul Handoko Nainggolan, S.Kep.,Ns.,M.Kep (.....) 
NIDN : 0118018804

Disahkan Oleh:

Ketua Prodi S-1 Keperawatan Universitas Imelda Medan



(Rostinah Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes)

NIDN: 0105067602

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

Nama : Dewirna Hulu
Tempat /Tanggal Lahir : Bawasalo'o 29 November 2003
Agama : Kristen Protestan
Jumlah Saudara : Anak Ke 1 (Satu) Dari 6 (Enam) Bersaudara
Status : Belum Menikah
Nama Ayah : Fahuwusa Hulu
Nama Ibu : Feriati Telaumbanua
Alamat : Damai
Desa : Damai
Kecamatan : Ulu Idano Tae
Kabupaten : Nias Selatan

II. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2009-2015 : SD Negeri 076708 Tanoniko'o
2. Tahun 2015-2018 : SMP Negeri 1 Ulu Idano Tae
3. Tahun 2018-2021 : SMA Negeri 2 Gomo
4. Tahun 2021-2025 : Sekarang Sedang Menjalani Pendidikan Sarjana
Keperawatan Di Universitas Imelda Medan

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan gerbang utama penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup pasien. Rumah sakit merupakan sebuah fasilitas umum yang intens dengan prasarana pengguna sarana. Sebuah rumah sakit sangat berpengaruh dengan keadaan dan fungsi dari prasarana dan sarananya, terlebih pada rumah sakit modern yang menggunakan teknologi maju. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli dirangkum dalam lima pokok dimensi terkait kualitas jasa atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* diantaranya *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*. Tingkat Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling, Pengambilan sampel yang melibatkan seluruh populasi yang ada dalam penelitian ini sampel di ambil dari total populasi sebanyak 30 orang. Sampel penelitian pasien atau keluarga pasien yang ada di ruangan Instalasi Gawat Darurat berjumlah 30 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien pada kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025.

Kata kunci: Tingkat kepuasan pasien di IGD

ABSTRACT

Emergency Room (IGD) is the main gateway for handling emergency cases in hospitals that plays a very important role in patient survival. A hospital is a public facility that is intense with user infrastructure. A hospital is very much influenced by the condition and function of its infrastructure and facilities, especially in modern hospitals that use advanced technology. Patient satisfaction is defined as the level of satisfaction felt by patients after receiving health services from health facilities. The scope of service quality put forward by experts is summarized in five main dimensions related to service quality or better known as Service Quality including tangibles, empathy, reliability, responsiveness. The level of patient satisfaction itself is an important indicator that is often used to determine the quality of health services. This research method uses a descriptive quantitative method. The sample in this study used total sampling, Sampling involving the entire population in this study, the sample was taken from a total population of 30 people. The research sample of patients or families of patients in the Emergency Installation to 30 people. The results of this study indicate an increase in the level of patient satisfaction with the quality of service at the Emergency Installation of the Imelda Buruh Indonesia General Hospital, Medan in 2025.

Kata kunci: patient satisfaction level in the ER

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis sampai saat ini masih di berikan hikmat dan kebijakan sebagai dasar dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di IGD”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Imelda Medan.

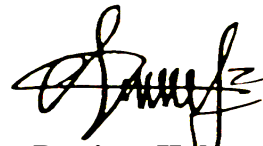
Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. H.Raja Imran Ritonga, MSc, selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda Liana Ritonga SKp., MPd., MN, selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Dr. Hedy Tan, MaRS, MOG,Sp.OG, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
4. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes., M.Kep, selaku Wakil Rektor Universitas Imelda Medan.
5. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., MPH, selaku Wakil Rektor II Universitas Imelda Medan.
6. Mira Indrayani, SST., MKM, selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan.
7. Rostinah Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes, selaku Ketua Prodi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Imelda Medan.
8. Ali Asman Harahap, S.Kep., Ns., M,Kep, Selaku pembimbing Skripsi saya yang selalu sabar dan teliti dalam membimbing saya sampai selesai skripsi saya.

9. Ratna dewi, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku wali kelas S1 Keperawatan tingkat IV yang telah banyak memberikan arahan dan inspirasi.
10. Eka Nungraha V. Naibaho, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku penguji 1 sidang skripsi saya.
11. Syahrul Handoko Nainggolan, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku penguji 3 sidang skripsi saya.
12. Seluruh Staf Dosen dan jajarannya S-I Keperawatan Universitas Imelda Medan yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
13. Terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang telah banyak memberi dukungan baik berupa motivasi maupun materi serta curahan kasih sayang diberikan kepada penulis serta doa yang tulus dan ikhlas sampai terselesainya skripsi penelitian ini.
14. Kepada seluruh rekan seperjuangan S-1 keperawatan tingkat IV yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang sudah berjuang bersama dalam perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas pertemanan dan motivasi yang baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat meningkatkan mutu profesi keperawatan.

Medan, 10 Februari 2025
Peneliti



Dewirna Hulu
2114201060

DAFTAR ISI

COVER

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan penelitia | 9 |
| 1.3.1 Tujuan umum..... | 9 |
| 1.3.2 Tujuan khusus | 9 |
| 1.3.3 Manfaat penelitian | 10 |
| 1.3.4 Bagi Perawat di Rumah Sakit (IGD) | 10 |
| 1.3.5 Bagi pendidikan | 10 |
| 1.3.6 Bagi peneliti selanjutnya | 10 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 1 |
| 2.1 Kajian teori | 1 |
| 2.1.1 Defenisi Gawat Darurat | 1 |
| 2.2 Kenyamanan Bangunan | 3 |
| 2.3 Evaluasi Pasca Huni..... | 3 |
| 2.4 Diagnostik..... | 6 |
| 2.5 Menggunakan metode yang lebih canggih, dengan hasil yang lebih tepat/akurat memerlukan waktu beberapa bulan. Hasilnya merupakan evaluasi yang menyeluruh..... | 6 |
| 2.6 Service Quality..... | 13 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----------|
| 2.7 | kepuasan | 13 |
| 2.8 | pengertian kepuasan..... | 13 |
| 2.9 | Faktor-faktor kepuasan pasien..... | 14 |
| 2.10 | Indeks Kepuasan..... | 17 |
| 2.11 | Dimensi Kepuasan Pasien | 18 |
| 2.12 | Teknik Pengukuran | 27 |
| 2.13 | Teknik Rating (rating scale)..... | 27 |
| 2.14 | Teknik pengukuran langsung (directly reported satisfaction) | 27 |
| 2.15 | Metode berpasangan..... | 28 |
| 2.16 | Kerangka konsep | 29 |
| 2.17 | Hipotesis..... | 30 |
| BAB III METODOLOGI | | |
| PENELITIAN..... | | |
| | | 31 |
| 3.1 | Rancangan Penelitian..... | 31 |
| 3.2 | Waktu dan Tempat Penelitian..... | 31 |
| 3.2.1 | Waktu penelitian..... | 31 |
| 3.2.2 | Tempat penelitian | 31 |
| 3.3 | Populasi dan sampel penelitian | 32 |
| 3.3.1 | populasi penelitian | 32 |
| 3.3.2 | Sampel penelitian..... | 32 |
| 3.4 | Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data | 32 |
| 3.4.1 | Pengambilan data | 32 |
| 3.5 | Uji validitas dan reliabilitas | 33 |
| 3.5.1 | Uji validitas | 33 |
| 3.5.2 | Uji reliabilitas..... | 34 |
| 3.6 | Kerangka Operasional | 35 |
| Gambar 3.3 Kerangka Operasional | | 35 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.7.1 | Data primer..... | 36 |
| 3.7.2 | Data sekunder | 36 |
| 3.8 | Variabel dan Defenisi Operasional | 36 |
| 3.8.1 | Variabel Penelitian | 36 |
| 3.8.2 | Definisi Operasional | 36 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.1 | Teknik Analisa Data | 39 |
| 3.1.1 | Etika Penelitian | 39 |
| 3.2 | Analisa Univariat | 40 |
| 3.3 | Analisa Bivariat..... | 40 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 41 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 41 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden..... | 41 |
| 4.2 | Hasil Univariat | 41 |
| 4.3 | Hasil Bivariat..... | 43 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 49 |
| 4.5 | Pengaruh Responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien..... | 49 |
| 4.6 | Pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien | 50 |
| 4.7 | Pengaruh tangible (kenyamanan) terhadap kepuasan pasien..... | 51 |
| 4.8 | Pengaruh emphaty (empati) terhadap kepuasan pasien..... | 52 |
| 4.9 | Pengaruh reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien | 53 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 54 |
| 5.1 | Kesimpulan | 54 |
| 5.2 | Saran | 54 |
| 5.2.1 | Bagi Perawat di Rumah Sakit (IGD)..... | 54 |
| 5.2.2 | Bagi pendidikan | 55 |
| 5.2.3 | Bagi peneliti seanjutnya..... | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 56 |
| penelitian | | 59 |
| KUESIONER PENELITIAN | | 63 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----------|
| <u>Tabel 3.8 definisi operasional tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien</u> | <u>1</u> |
| <u>Tabel 4.1 karakteristik usia responden</u> | <u>2</u> |
| <u>Tabel 4.2 karakteristik jenis kelamin responden</u> | <u>3</u> |
| <u>Tabel 4.3 karakteristik pekerjaan responden</u> | <u>4</u> |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| <u>Gambar 2.1 Kerangka Konsep, kepuasan pasien di IGD</u> | 1 |
| <u>Gambar 3.3 Kerangka Operasional</u> | 2 |
| <u>Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas</u> | 3 |
| <u>Gambar 4.5 Responsiveness (Daya tanggap)</u> | 4 |
| <u>Gambar 4.6 hasil uji mann-whitney</u> | 5 |
| <u>Gambar 4.7 Assurance (Jaminan)</u> | 6 |
| <u>Gambar 4. 8 hasil uji mann-whitney</u> | 7 |
| <u>Gambar 4.9 Tangible (Kenyamanan)</u> | 8 |
| <u>Gambar 4. 10 hasil uji mann-whitney</u> | 9 |
| <u>Gambar 4.11 emphaty (empati)</u> | 10 |
| <u>Gambar 4. 12 hasil uji mann-whitney</u> | 11 |
| <u>Gambar 4.13 Reliability (Keandalan)</u> | 12 |
| <u>Gambar 4. 14 hasil uji mann-whitney</u> | 13 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|----|
| Lampiran 1 | Surat izin penelitian..... | 1 |
| Lampiran 2 | Surat balasan izin penelitian | 2 |
| Lampiran 3 | surat etik..... | 3 |
| Lampiran 4 | permohonan menjadi responden | 4 |
| Lampiran 5 | persetujuan menjadi responden (<i>informend consent</i>) | 5 |
| Lampiran 6 | kuesioner (lembar pertanyaan)..... | 6 |
| Lampiran 7 | Master Tabel | 7 |
| Lampiran 8 | Hasil Olahan SPSS | 8 |
| Lampiran 9 | Lembar konsul | 9 |
| Lampiran 10 | Dokumentasi | 10 |