

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INSTALASI GAWAT DARURAT RS TK.III Dr. REKSODIWIRYO PADANG

Penelitian Manajemen Keperawatan



Dosen Pembimbing :

1. Ns. Esthika Ariany Maisa, M.Kep
2. Ns. Ilfa Khairina, M.Kep

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS ANDALAS
2019

PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPETAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS
JULI 2019

Nama : TETI HERNINTIA SARI

BP : 1711316026



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT TK.III DR.REKSODIWIRYO PADANG
TAHUN 2019**

ABSTRAK

Instalasi gawat darurat (IGD) lebih mengutamakan tindakan kegawadaruratan, akan tetapi tindakan saja belum tentu meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara optimal. Sehingga memungkinkan persepsi pasien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Tk.III dr.Reksodiwiryo Padang. Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel penelitian adalah pasien yang masuk di IGD yakni sebanyak 95 responden dan menggunakan teknik Purposive Sampling. instrument yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengahnya pada usia dewasa awal, sebagian besar responden jenis kelamin perempuan 55,3%, tingkat pendidikan kurang dari separuh yaitu perguruan tinggi 40,4%. Jenis pekerjaan responden sebagian kecil yaitu IRT 26,6%. Berdasarkan kepuasan pasien di IGD hampir seluruhnya menyatakan puas yaitu sebesar 73,4% dan berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien yaitu sebagian besar keandalan (*reliability*) puas yaitu 61,7%, sebagian besar daya tanggap (*responsiveness*) puas yaitu 68,1%, sebagian besar jaminan (*assurance*) puas yaitu 69,1%, sebagian besar empati (*empathy*) puas yaitu 70,2% dan hampir seluruhnya bukti langsung (*tangible*) yaitu 83,0%. Saran untuk tenaga kesehatan upaya memenuhi kebutuhan pasien, seperti membina hubungan antara perawat dan pasien, perhatian yang tulus bersifat individual sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di IGD.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, Pasien, Gawat Darurat

Daftar pustaka : 47 (2008 – 2018)

UNDERGRADUATE NURSING PROGRAM
NURSING FACULTY, ANDALAS UNIVERSITY
JULY 2019

Name : *Teti Hernintia Sari*

Registered number : *1711316064*

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION AT THE HOSPITAL EMERGENCY
DEPARTMENT TK.III DR.REKSODIWIRYO PADANG 2019**



ABSTRACT

Service quality is an important factor that is used to determine the relationship between nurses and patients, but the quality of services that occur in the emergency department is still not going well, this is because the emergency actions, but action alone does not necessarily improve patient satisfaction optimally. This allowing patients perceptions of nurse services to be poor. This study aims to describe the level of patient satisfaction at the emergency hospital at TK.III Dr.Reksodiwiryo padang. The design of this research is descriptive research. The research sample was 94 patients who entered the emergency department and used a purposive sampling technique. Instrument used in data collection using a questionnaire. The result of the study showed that the majority of respondents were female sex of 55,3%, the level of education was less than half that of tertiary institutions 40,4%, the type of work of respondents was small, namely housewives 26,6%. Based on patient satisfaction in the emergency department most of them expressed satisfaction that is equal to 73,4% and based on 5 dimensions of patient satisfaction namely 61,7% reliability, satisfied responsiveness that is 68,1%, satisfaction assurance that is 69,1%, satisfied empathy that is 70,2% and tangibel that is 83,0%. Its expected that health workers can improve good nursing services ao at to increase the level of patient satisfaction at the emergency department.

Keywords : *Level of Satisfaction, Patient, Emergency*

Bibliography : *47 (2008 – 2018)*