

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT
DI RUMAH SAKIT SANTA MARIA CILACAP
TAHUN 2023**



Oleh :

THOMAS ASTRIO

NIM. 108222036

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP
2023**

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT
DI RUMAH SAKIT SANTA MARIA CILACAP
TAHUN 2023**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap**

Oleh :

THOMAS ASTRIO

NIM. 108222036

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN
GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT
DI RUMAH SAKIT SANTA MARIA CILACAP
TAHUN 2023

SKRIPSI

Disusun Oleh :

THOMAS ASTRIO
NIM. 108222036

SKRIPSI ini telah Disetujui

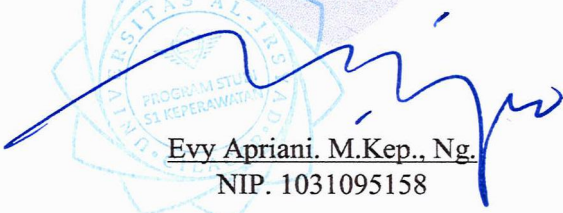
Tanggal : Oktober 2023

Pembimbing I : Sutarno, S.ST., M.Kes
PembimbingII : Rusana, M.Kep.,Ns.,S.kep.An

(.....)
(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Keperawatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap


Evy Apriani. M.Kep., Ng.
NIP. 1031095158

HALAMAN PENGESAHAN

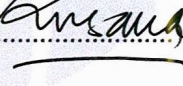
SKRIPSI ini diajukan oleh :

Nama : THOMAS ASTRIO
NIM : 108222036
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT SANTA
MARIA CILACAP TAHUN 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap

DEWAN PENGUJI :

Penguji I : Suko Pranowo, M.Kep., Ns
Penguji II : Sutarno, S.ST., M.Kes
Penguji III : Rusana, M.Kep.,Ns.,S.kep.An

()
()
()

Ditetapkan di : Cilacap
Tanggal :

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap



Sohimah, S.ST., M.keb.
NIP. 1031003469

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu WaTa'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Gambaran Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Santa Maria Cilacap Pada Tahun 2023. Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Al-Irsyad Cilacap. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah memberikan izin kepada Peneliti untuk mengadakan penelitian.
2. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap sekaligus.
3. Suko Pranowo, M.Kep., Ns selaku penguji I yang telah memberikan saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
4. Sutarno, S.ST., M.Kes selaku Pembimbing I dan Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini
5. Rusana, M.Kep.,Ns.,S.kep.An selaku Pembimbing II dan Penguji III yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Universitas Al-Irsyad Cilacap.

7. Istri tercinta Ririn Ekawati yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun material dan doa restunya.
8. Rekan mahasiswa S-1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu memberikan semangat dan kerja samanya selama pendidikan.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada Peneliti sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih belum sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan Peneliti untuk itu, Peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Amin....

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Cilacap, 14 November 2023

Thomas Astrio

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN..... iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 9

C. Tujuan Penelitian..... 10

D. Manfaat Penelitian..... 10

E. Keaslian Penelitian..... 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

1. Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan..... 13

2. Kriteria Kualitas Pelayanan Kesehatan 24

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan 28

4. Kategori kualitas pelayanan 33

5. Cara Mengukur Kualitas Layanan..... 34

6. Intalasi Gawat Darurat..... 37

BAB III 45

METODE PENELITIAN 45

A. Kerangka Konsep	45
B. Hipotesis.....	46
C. Variabel Penelitian.....	46
D. Defenisi Operasional Variabel.....	46
E. Jenis Dan Rancangan Penelitian	47
F. Populasi dan Sampel	48
G. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
H. Etika Penelitian.....	51
I. Teknik Pengumpulan Data	54
J. Prosedur Pengolahan dan Analisa Data	56
BAB IV.....	61
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	61
B. Hasil Penelitian	62
BAB V PEMBAHASAN	65
A. Pembahasan	65
B. Interpretasi dan Diskusi Hasil	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB VI.....	72
A. Simpulan.....	72
B. SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN.....	85
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (SPP) UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN (<i>INFORMED CONSENT</i>)	86

INSTRUMEN PENELITIAN	87
KUESONER	88



DAFTAR GAMBAR

gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	44
---------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Keaslian Penelitian.....	11
Table 3. 1 Definisi Operasional	46
Table 5.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Riwayat Kunjungan, Dan Pekerjaan Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Maria Cilacap Tahun 2023.....	62
Table 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden Kualitas pelayanan Pasien Di RuangIGD Rumah Sakit Santa Maria CilacapTahun 2023.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Surat Pernyataan Persetujuan (Spp) Untuk Ikut Serta Dalam Penelitian (*Informed Consent*)

Lampiran 3 Identitas Responden

