

Lampiran 1

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Dengan hormat,

Saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “gambaran kualitas pelayanan instalasi gawat darurat di rumah sakit santa maria cilacap tahun 2023”.

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Kegiatan ini akan dilakukan selama Bapak/Ibu menjalani perawatan. Segala yang bersifat rahasia akan saya rahasia kan dan saya gunakan hanya untuk kepentingan penelitian serta jika tidak digunakan lagi akan saya musnahkan. Apabila Bapak/Ibu menyetujui, saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan yang tersedia.

Atas perhatian dan kesediaan bekerjasama Bapak/ Ibu sebagai responden dalam penelitian ini, saya.

Cilacap, Oktober 2023

Thomas astrio

Lampiran 2

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN (SPP)

UNTUK IKUT SERTA DALAM PENELITIAN

(INFORMED CONSENT)

Saya telah membaca atau memperoleh penjelasan, sepenuhnya menyadari, mengerti dan memahami tentang tujuan, manfaat dan risiko yang mungkin timbul dalam penelitian, serta telah diberi kesempatan untuk bertanya dan telah dijawab dengan memuaskan, juga sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri dari keikutsertaannya, maka saya **setuju/tidak setuju^{*)}** ikut dalam penelitian ini.

Saya dengan sukarela memilih untuk ikut serta dalam penelitian ini tanpa tekanan/paksaan siapapun. Saya akan diberikan salinan lembar penjelasan dan formulir persetujuan yang telah saya tanda tangani untuk arsip saya.

Saya setuju :

Ya/Tidak^{*)}

	Tanggal :	Tanda tangan (bila tidak bisa dapat digunakan cap jempol)
Inisial Responden : Usia : Alamat :		
Nama Peneliti :		
Nama Saksi :		

^{*)}Coret yang tidak perlu

Lampiran 3

INSTRUMEN PENELITIAN

PENGANTAR

Perihal : Permohonan Kesediaan Menjadi Responde Lampiran
: Satu Lembar

Kepada Yth : Bapak/Ibu pasien IGD RSU Santa Maria Cilacap

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit IGD RSU Santa Maria Cilacap, saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Jawaban Bapak/Ibu diharapkan objektif artinya diisi apa adanya sesuai pendapat sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Kuesioner ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan Bapak/Ibu dan tidak perlu takut dan ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejurnya. Semua jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu adalah benar dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu. Oleh karena itu, data dan identitas Bapak/Ibu akan dijamin kerahasiaannya. Demikianlah pengantar ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Thomas Astrio

Variabel	Pernyataan	ST P	%	KP %	CP %	P	%	SP	%	Jumlah		
Responsiveness	Petugas IGD selalu	0	0	0	0	9	12,4	52	71,2	12	16,4	73
(Daya Tanggap)	tanggap dalam membantu pasien yang datang ke IGD	0	0	0	0	11	15,1	50	68,5	12	16,4	73
	Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan	0	0	0	0	11	15,1	50	68,5	12	16,4	73
	Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan	0	0	1	1,3	7	9,6	56	76,7	9	12,4	73
	Perawat IGD memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien	0	0	0	0	11	15,1	49	67,1	13	17,8	73
Assurance (Jaminan)	Perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien	1	1,3	2	2,7	12	16,4	44	60,3	14	19,2	73

	Perawat at memb eri salam dan senyu m ketika bertemu dengan Anda	0	0	3	4,1	12	16,4	48	65,7	10	13,6	73
	Sebelum melakuk an tindakan , perawat IGD menjelas kan tujuan dari tindakan	0	0	5	6,8	9	12,3	50	68,4	9	12,3	73
	Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menang gapi pertan yaan anda	0	0	0	0	8	10,9	52	71,2	13	17,8	73
Tangible (Bukti Fisik)	Petugas IGD mampu menjaga kerahasi aan diagnose peny akit pasi en	1	1,3	0	0	8	10,9	51	69,8	13	17,8	73
	Perawat telitian terampil dalam melaksan akan tindakan keperaw	0	0	3	4,1	15	20,4	47	64,4	8	10,9	73

atan
kepada Anda

	Petugas IGD harus memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku	0	0	0	0	13	17,8	54	73,9	6	8,2	73
	Kelengkapan alat-alat yang dipakai di IGD	0	0	3	4,1	18	24,7	41	56,2	11	15,1	73
	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapannya alat-alat kesehatan yang digunakan	0	0	1	1,3	9	12,3	52	71,2	11	15,1	73
Empathy (Empathy)	Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda	0	0	1	1,3	4	5,5	53	72,6	15	20,6	73
	Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis	0	0	1	1,3	11	15,1	49	67,1	12	16,4	73
	Perawat	0	0	4	5,5	12	16,4	46	63	11	15,1	73

	perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda	0	0	4	5,5	12	16,4	50	68,5	7	9,6	73
	Perawat melayani pasien <u>dengan sabar</u>	0	0	2	2,7	13	17,8	48	65,7	10	6,8	73
	Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan	0	0	0	0	12	16,4	51	69,8	10	6,8	73
Reliability (Keandalan)	Prosedur penerimaan pasien terlaksana <u>dengan cepat</u>	0	0	0	0	12	16,4	51	69,8	10	6,8	73
	Perawat mampu menangani masalah perawatan Anda dengan tepat dan profesional	0	0	0	0	15	20,5	47	64,5	11	15	73
	Petugas IGD datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit	0	0	0	0	19	20,1	42	57,5	12	16,4	73
	Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhka n	0	0	1	1,3	17	23,3	45	61,4	10	6,8	73
	Perawat memberitahu dengan jelas	0	0	3		12	16,4	51	69,7	7	9,6	73

hal-hal yang
harus
dipatuhi
dalam
perawatan
Anda



KUESONER

A. Kuesoner Tingkat Kualitas pelayanan Pasien

Berilah tanda centang / Check list (✓) ditempat yang telah disediakan pada jawaban yang saudara anggap paling tepat sesuai dengan kenyataan yang saudara alami. Istilah pernyataan dibawah ini dengan sejurus-jujurnya dan kerjasamanya dalam pengisian kuisioner dibawah ini, terimakasih.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

a. Karakteristik Responden

Umur tahun

Jenis Kelamin : Laki- Laki Perempuan

Pendidikan : SD SMP SMA Sarjana

Tidak Tamat SD

Tidak Sekolah

Pekerjaan : Pensiunan PNS Pensiunan Swasta

Wiraswasta

Ibu Rumah Tangga

Lainnya(sebutkan).....

1. Kunjungan ke unit IGD dalam sebulan terakhir :

1-3 kali

7-10 kali

4-6 kali

lebih dari 10 kali

No	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
1.	Petugas IGD tanggap dalam membantu pasien yang datang ke IGD					
2	Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan					
3	Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan					
4	Perawat IGD memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh pasien					
	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
5	Perawat memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan Anda					
6	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan					
7	Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda					
8	Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien					
9	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda					
	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
10	Petugas IGD memberikan informasi tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas rumah sakit dan sesuai yang Anda inginkan					
11	Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruangan yang anda tempati					

12	Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien				
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan				
	<i>Emphaty (Emphaty)</i>				
14	Perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi Anda				
15	Perawat membina hubungan yang baik saat melakukan tindakan medis				
16	Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan Anda				
17	Perawat melayani pasien dengan sabar				
18	Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan				
	<i>Reliability (Keandalan)</i>				
19	Prosedur penerimaan pasien terlaksana dengan cepat				
20	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat				
21	Petugas IGD datang melayani Anda dalam waktu \leq 5 menit				
22	Ketepatan waktu perawat tiba ketika Anda membutuhkan				
23	Perawat memberitahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan Anda				

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu menjadi informan dalam penelitian ini. Semoga dalam penelitian ini dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit IGD RSU Santa Maria Cilacap.



no	nama	jenis kelamin	umur	pendidikan			tingkat pendidikan			riwayat kunungan			responsiveness (Dara Tanger)			assurance (Jannah)			Tangible (Bukti Fisik)			Empathy (Empati)			Reliability (Keandalan)			jumlah	keterangan										
				PNS	CARTAWAN SWASTA/DU RUMAH/TANGGID BEKERJA	LAINNYA	SD	SMP	SMA	DIPLOMA/KARIRAMA	SAMPASI 14	SAMPASI 16	SAMPASI 17	ATAU LEBI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		
1	s	P	25	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	81	bak		
2	ys	P	45	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	90	bak	
3	andini	P	26	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	80	bak	
4	rath	P	55	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	bak	
5	dyah	P	48	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	bak	
6	wagman	L	35	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	98	sangat baik		
7	ayra saffa	P	56	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	88	bak		
8	dwiyanti	P	39	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	96	sangat baik	
9	gareng	L	25	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	92	bak	
10	rifyah	L	52	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	98	sangat baik	
11	m.kurnia	L	46	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	bak	
12	dwiyul	L	38	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	sangat baik	
13	agni	L	47	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	96	sangat baik
14	lkap	P	26	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	84	bak	
15	nka	P	44	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	bak	
16	Rs	P	54	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	80	bak	
17	WAS	P	56	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	58	cukup baik
18	maria	P	52	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	cukup baik	
19	ika	P	65	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	101	sangat baik	
20	tania	P	33	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	bak	
21	nikita	P	55	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	bak	
22	R1	L	31	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	bak	
23	R2	L	58	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	sangat baik	
24	cintia	P	21	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	bak	
25	R2	L	51	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	67	cukup baik	

Kategori kualitas pelayanan igd	frekuensi	persentase %
kurang baik	0	0
cukup baik	4	5,5
bak	60	82,1
sangat baik	19	12,4
Jumlah	73	100

NILAI QUISONER	Responsiveness (Daya Tanggap)					Assurance (Jaminan)					Tangible (Bahan Fisik)					Empathy (Empati)					Reliability (Keandalan)					%
	5	12	12	9	13	14	10	9	13	13	8	6	11	11	15	12	11	7	10	10	11	12	10	7	246	
4	52	50	56	49	44	48	50	52	51	47	54	41	52	53	49	46	50	48	51	47	42	45	51	1128		
3	9	11	7	11	12	12	9	8	8	15	13	18	9	4	11	14	14	13	12	15	19	17	12	273		
2	0	0	1	0	2	3	5	0	0	3	0	1	1	1	2	2	2	0	0	0	1	3	30			
1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
JUMLAH	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73		

46	11,5	23,9
39	11,66667	20
36	9	25
55	11	20
50	10	20
246		





LOG BOOK

BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : THOMAS ASTRIO
NIM : 108222036

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN ALIH
JENJANG
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS
AL-IRSYAD CILACAP
TAHUN AKADEMIK 2022-2023**

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : THOMAS ASTRIO
 NIM : 108222036
 Judul Skripsi : GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT SANTA MARIA CILACAP

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.		Judul skripsi	
2.	18/9/2023	Latar belakang rumah sakit pala parawda tablet dari awal ke akhir menjawab pertanyaan SWISH hindari numbering	A
3	10/10/2023	Latar belakang Perkembangan data selos Masalahnya belum jelas) 2
4	13/10/2023	Masalah rumah sakit Trivian — — Kragha fani — —) 2
5	20/10/2023	— — — —	A

Pembimbing,

(_____)

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa :
NIM :
Judul Skripsi :

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
	27/10/2023	Acc Sistem gra	A.

Pembimbing,



LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa

NIM

Judul Skripsi

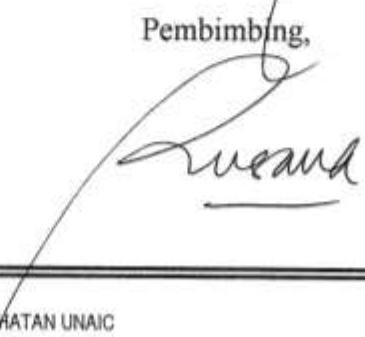
Thewung Astri.

108222036

Gambaran kualitas pelayanan instalasi
gawat darurat di RS Panti Maria Cikarang.

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.	29/10 - 2023	Bent cover latur Belakay data kls, kopyir dan fenomena dr 160 Santa maria cikarang. BAB II perbaiki konflik term	
2.	27/10 - 2023	BAB I acil tubuh/cor BAB II sevari variabel	
3.	28/10 - 2023	Definisi operasional: polgas instrumen pertemuan wma peneliti dan wdas kuesioner	
4.	29/10 - 2023	Jml pasien 280 tulen 28. Analisis data univariat dulu variabel yg akar dianalisis	
5.	30/10 - 2023	acil seminar proposal skripsi	

Pembimbing,


Rusand

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa :
 NIM :
 Judul Skripsi :

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
	13//hora	Hair makan di Cebu City	1
	13//hora	Pembangan wt. di jutjam Endau Lidiher yang sau adalah Clostridium	2
	15//hora	Lajutan ke kampung dan desa peristasi Cebu City, batu tulis	3
	16//hora	Acc Sogoku Yia	4

Pembimbing,

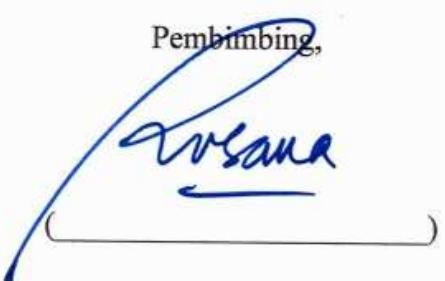


LEMBAR KONSULTASI

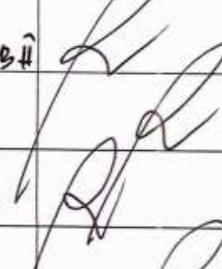
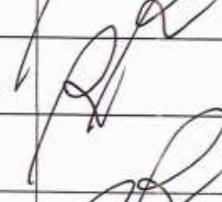
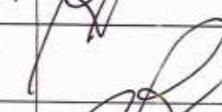
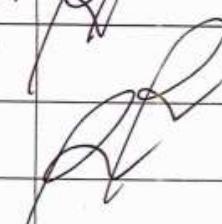
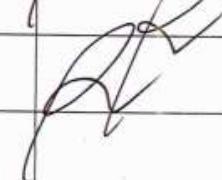
Nama Mahasiswa :
 NIM :
 Judul Skripsi :

NO	TANGGAL	MATERI KONSUL	PARAF
1.	14/1 - 2024	data tablasi senilaiang & DO Bab III. masukcas (ce BAB IV)	
2.	15/1 - 2024.	perbaikan BAB IV, tabulasi dalam perbaikas senai hasil, implikasi yg koperawatan & BAB V. perbaikan suryulan lekapan dari cover s.d lampiran.	
3.	16/1 - 2024	all yg sdq hasil	
4.	16/1 - 2024		

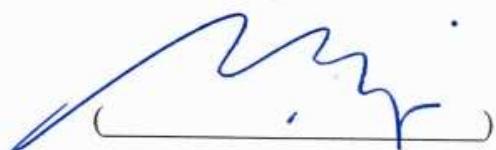
Pembimbing,



DAFTAR HADIR KONSULTASI SKRIPSI

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	PARAF
1.		Konkl. Model	/
2.	18/9/2023	Latar Belakang	/
3	10/9/2023	Latar Belakang	/
4	13/10/23	Wasalat tujuh keon. ti korek	/
5	13/10/23	Wasalat tujuh keon. di korek	/
6	21/10/23	BAB III, Definisi operas.	/
7	21/10/23	perbaik. kew. Hasm.	/
8	27/10/23	Acc Skripsi. Ngr.	
1.	24/10/23	Cover, latar belakng., BAB II	
2.	27/10/23	Bab I Acc, lanjut BAB II	
3.	28/10/23	Definisi operasional, kustom	
4.	29/10/23	Analisa data empatan	
5.	30/10/23	Acc Seminar propos.	

Ketua Program Studi
S1 Keperawatan



DAFTAR HADIR KONSULTASI SKRIPSI

Ketua Program Studi
S1 Keperawatan

1