

**DESKRIPSI KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT
DI IGD RSU AGHISNA MEDIKA KROYA
TAHUN 2024**

SKRIPSI



Oleh :

UNTUNG KUSUMA WARDANI
NIM : 31121222017

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

**DESKRIPSI KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT
DI IGD RSU AGHISNA MEDIKA KROYA
TAHUN 2024**

SKRIPSI



**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 :

UNTUNG KUSUMA WARDANI
NIM : 31121222017

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD
CILACAP
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : UNTUNG KUSUMA WARDANI

NIM : 31121222017

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Juli 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**DESKRIPSI KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT
DI IGD RSU AGHISNA MEDIKA KROYA
TAHUN 2024**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

UNTUNG KUSUMA WARDANI
NIM. 31121222017

Skripsi ini telah Disetujui

Tanggal : Juli 2024

Pembimbing Utama : Rusana, M.Kep., Ns., Sp. Kep.An..

(.....)

Pembimbing Anggota : Bejo Danang, M.Kep., Ns.

(.....)

Mengetahui,

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



Evy Apriani, M.Kep., Ns.
NP. 1031095158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : UNTUNG KUSUMA WARDANI

NIM : 31121222017

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul : Deskripsi Kepuasan Pasien Gawat Darurat di IGD RSU
Aghisna Medika Kroya Tahun 2024

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

DEWAN PENGUJI :

Penguji I : Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns.

Penguji II : Rusana, M.Kep., Ns., Sp. Kep.An.

Penguji III : Bejo Danang, M.Kep., Ns.

Ditetapkan di : CILACAP

Tanggal : 26 Juli 2024

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap



Sohimah, S.ST., M. Keb.
NIP. 10310 03 469

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Deskripsi Kepuasan Pasien Gawat Darurat di IGD RSU Aghisna Medika Kroya Tahun 2024. Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan di Universitas Al-Irsyad Cilacap. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Sohimah, S.ST., M. Keb., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah mengesahkan Skripsi ini.
3. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Prodi S-1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
4. Dewi Prasetyani, M.Kep., Ns., selaku Penguji Utama yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
5. Rusana, M.Kep., Ns., Sp. Kep.An., selaku Pembimbing Utama dan Penguji anggota I yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
6. Bejo Danang, M.Kep., Ns., selaku Pembimbing Anggota dan Penguji Anggota II yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan Skripsi ini.
7. Segenap dosen dan karyawan Universitas Al-Irsyad Cilacap.

8. Orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril maupun material dan doa restunya.
9. Istri dan anakku tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Rekan mahasiswa S-1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu memberikan semangat dan kerja samanya selama pendidikan.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan, Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, besar harapan Penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat di dunia pendidikan khususnya pada bidang keperawatan, Amiin....

Cilacap, 25 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	
1. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD)	9
2. Kepuasan.....	12
B. Kerangka Teori	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep.....	23
B. Variabel Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional.....	23

D. Desain Penelitian.....	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
G. Etika Penelitian	27
H. Teknik Pengumpulan Data	29
I. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
J. Pengolahan Data dan Analisa Data.....	32

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	22
Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional	24
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.....	30
Tabel 3.3	Pedoman <i>Scoring</i>	33
Tabel 3.4	Pedoman <i>Coding</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Isian Demografi
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 *Log Book*