

**HUBUNGAN TINDAKAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI UNIT GAWAT DARURAT RS Jiwa Prof.Dr.V.L.Ratumbusang Manado**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

PRACHELIA ALVIANITA FRANSISCA LAKI

09061147



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2014**

**HUBUNGAN TINDAKAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI UNIT GAWAT DARURAT RSU Prof. Dr. V. L. RATUMBUYSANG MANADO**

SKRIPSI

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Keperawatan pada Program Study Ilmu Keperawatan
Universitas Katolik De La Salle Manado

Disusun Oleh :

PRACHELIA ALVIANITA FRANSISCA LAKI

09061147



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2014**



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO – INDONESIA**

Nama : Prachelia Alvianita Fransisca Laki
 Nim : 09061147
 Fakultas : Keperawatan
 Program Studi : S-1 Keperawatan
 Judul Skripsi : Hubungan Tindakan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbusang Manado
 Pembimbing : 1. Christina Th. Sinaga, SKp., M.Kep
 2. Dr. Ir. Charles Ngangi, MS

Menyetujui,

Manado, 25 Februari 2014

Pembimbing I

Christina Th. Sinaga, SKp., M.Kep

Pembimbing II

Dr. Ir. Charles Ngangi, MS

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan

M. Consolatrix da Silva, S.Kep., Ns, MSN

Ketua Program Studi S-1
Keperawatann

Sesillia G. Sumual, BSN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**Hubungan Tindakan Perawat terhadap Kepuasan Pasien
di Unit Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado**

Yang disusun dan diajukan oleh :

PRACHELIA ALVIANITA FRANSISCA LAKI

09061147

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada tanggal 25 Februari 2014

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

1. Fredna Robot, S.kep., Ns., M.Kep


(.....)

2. Christina Th. Sinaga, SKp., M.Kep


(.....)

3. Dr. Ir. Charles Ngangi, MS


(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keperawatan



M. Consolatrix da Silva, S.Kep., Ns, MSN

Ketua Program Studi S-1
Keperawatan



Sesilliea G. Sumual, BSN

BIODATA PENELITI

Nama : Prachelia Alvianita Fransisca Laki
NIM : 09061147
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 25 Januari 1992
Alamat : Jln. Daan Mogot Tikala Baru Ling.1 Lorong Pemadam
Alamat Email : SellyLaki@gmail.com
Pekerjaan : Mahasiswa
Tahun Masuk : 2009
Fakultas : Keperawatan
Program Studi : S-1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Tindakan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RS Jiwa Prof.DR.V.L.Ratumbusang Manado
Pembimbing : 1. Christina Th. Sinaga, SKp., M.Kep
2. Dr. Ir. Charles Ngangi, MS

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Katolik Bolang mongondow (1996-1997)
2. SD Katolik Tombuluan (1997-2003)
3. SMP Katolik Santo Antonius Manado (2003-2006)
4. SMA Negeri 2 Manado (2006-2009)
5. Universitas Katolik De La Salle Manado (2009-2014)

ABSTRAK

Prachelia Alvianita Fransisca Laki, Hubungan Tindakan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado. Dibawah Bimbingan Christina Th. Sinaga, S.Kep., M.Kep dan Dr. Ir. Charles Ngangi, MS.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana hubungan tindakan perawat terhadap kepuasan di unit gawat darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tindakan perawat terhadap kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitic dengan rancangan *cross sectional* study dengan sampel yang berjumlah 50 responden. Data di kumpulkan melalui lembar kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat yang *diuji* dengan *chi-square*.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan uji static dapat di ketahui hubungan yang signitfikan antara tindakan keperawatan dan kepuasan pasien di karenakan nilai $P = 0.000 < 0.05$. ini menunjukkan bahwa adanya penerimaan dari H1 yang merupakan jawaban sementara dalam sebuah penelitian. Kesimpulannya ada hubungan tindakan perawat terhadap kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado.

Kata Kunci : **Tindakan Perawat, Kepuasan Pasien, Unit Gawat Darurat.**
Kepustakaan : **25 buku, 1 skripsi, 8 iile internet.**

ABSTRACT

Prachelia Alvianita Fransisca Laki, Treatment Action Effect The Patient Satisfaction In Emergency Unit RSU Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado. Under the guidance Christina Th. Sinaga, S.Kep., M.Kep dan Dr. Ir. Charles Ngangi, MS.

Patient satisfaction is a patient's level of feeling arising as a result of the performance of health services obtained after patient compared with what is perceived. Problem of this research is how a relationship of nurse action against patient satisfaction in an emergency room RSU Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado. The purpose of this study was to determine the relationship of actions and nurses on emergency room RSU Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado.

This research is a descriptive analytic cross sectional study with a sample of 50 respondents. Data were collected through the questionnaire. This study using univariate and bivariate data analysis were tested by chi square.

Based of the results of the bivariate analysis with chi square statistical tests can be found a significant correlation between patient satisfaction with nursing action because the value of $P = 0.000 < 0.05$. This suggests that the acceptance of H1 which is temporary answer in a study. In conclusion, there is relationship actions of nurses to patient satisfaction in the emergency room emergency room RSU Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado.

Keyword : Treatment Action, Patient Satisfaction, Emergency Unit.
Bibliography : 25 books, 1 theses, 8 Internet files.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas semua berkat serta Hidayah-Nyalah sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik. Adapun skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menjadi seorang sarjana keperawatan (S.Kep) pada Fakultas Keperawatan Unika De La Salle Manado.

Bersama dengan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Revi R. H. M. Tanod, SS, MA, Pr, Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. M. Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns, MSN Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Christina Th. Sinaga, S.Kep., M.Kep dan Dr. Ir. Charles Ngangi, MS Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu dan memberikan motivasi serta arahan selama penyusunan Skripsi.
4. Fredna Robot, S.kep., Ns., M.Kep Dosen Penguji.
5. Sesilia Sumual, BSN selaku Ketua Program Study Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Seluruh Dosen Staf Pengajar Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Direktur RSUD Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado beserta Staf Dokter dan Perawat yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang Tua tercinta Papa dan Mama, terima kasih banyak untuk semua Doa, Kasih Sayang, Perhatian, Motivasi serta dukungan baik moral dan material.
9. Jovanly Laki sebagai adik, terima kasih untuk semangat dan kasih sayang serta perhatian.
10. oma dan opa tersayang, om dan tante serta Keluarga Besar, terima kasih untuk motivasi, perhatian, serta dukungan baik moral maupun material.
11. Pria yang saya cintai Verol Waas yang telah memberikan dukungan, perhatian, motivasi, semangat serta kasih sayang.
12. Keluarga Waas – Makarau yang selalu memberikan dukungan dan perhatian untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Yoko, Cella, Ikha, Nia, Mirra, Melly, Fanny , Ansyela, Christy, Cicilia, Noni, Vika, Ailing, Lidya, Nicky, Ka Olive, Wenty,Ivone, Dian, Milly, Merry, Endang, Lya, Enci,Belly, Martin, Alfa, Valco, Ichi, Alfo, Mark, Marfil, Mahfud, Goo, Rifal, Whayan, Brian, Roni teman-teman sekelas yang senantiasa memberi bantuan serta atas semua kebersamaan selama ini.
14. Lani Makaminang dan Dian Syliana yang telah memberikan saran terbaik dalam pembuatan skripsi ini.
15. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2009, yang berjuang bersama-sama selama ini.
16. Teman-teman SMA Negeri 2 Manado Gloria, Eby, Yanti yang telah memberikan dukungan selama ini.
17. Bagi pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Manado, Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| BIODATA..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Pelayanan Rumah Sakit | 5 |
| B. Kepuasan Klien | 6 |
| C. Tindakan Perawat | 8 |
| D. Penelitian Terkait | 9 |
| BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN | |
| A. Kerangka Konsep Penelitian..... | 10 |
| B. Hipotesis..... | 10 |
| C. Definisi Operasional | 11 |

| | |
|---|----|
| BAB 4 METODE PENELITIAN | |
| A. Rancangan Penelitian | 12 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 12 |
| C. Populasi dan Sampel | 12 |
| D. Kriteria Inklusi | 13 |
| E. Identifikasi Variabel | 13 |
| F. Instrumen Pengumpulan Data | 13 |
| G. Pengambilan dan Pengumpulan Data | 15 |
| H. Analisis Data | 15 |
| I. Etika Penelitian | 15 |
| BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN | |
| A. Hasil Penelitian | |
| a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 16 |
| b. Karateristik Demografi Responden | 16 |
| BAB 6 PEMBAHASAN | |
| A. Tingkat Kepuasan Pasien | 22 |
| B. Tindakan Perawat | 23 |
| C. Hubungan Tindakan Perawat Dengan Kepuasan Pasien | 24 |
| BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 25 |
| B. Saran | 25 |
| DAFTAR PUSTAKA | 26 |
| LAMPIRAN..... | 28 |

DAFTAR TABEL

| No | Teks | Halaman |
|-----------|---|----------------|
| 1. | Definisi Operasional | 11 |
| 2. | Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 16 |
| 3. | Karakteristik Responden Menurut Umur | 17 |
| 4. | Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan..... | 18 |
| 5. | Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan | 18 |
| 6. | Responden Menurut Tindakan Perawat | 19 |
| 7. | Responden Menurut Tingkat Kepuasan Pasien | 20 |
| 8. | Hubungan Tindakan Perawat dengan Kepuasan Pasien | 20 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Teks | Halaman |
|-----------|---------------------------------|----------------|
| 1. | Kerangka Konsep Penelitian..... | 10 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Permohonan Izin Penelitian
2. Lembar Surat Keterangan Selesai Mengadakan Penelitian
3. Lembar Informed Consent
4. Lembar Kuesioner
5. Kartu Bimbingan Riset Keperawatan
6. Surat Permohonan Riset Keperawatan
7. Lembar Konsultasi
8. Lembar Output Hasil pengolahan SPSS
9. Lembar Master Tabel