

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA *AMBULANCE*
NZR FOUNDATION**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN**

RS dr. SOEPRAOEN MALANG

2023

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI *AMBULANCE*
NZR FOUNDATION**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Keperawatan Pada Prodi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
RS. Dr. Soepraoen Malang



**OLEH:
AKBAR NUR WAHYUDI
NIM. 20.1.099**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN**

RS dr. SOEPRAOEN MALANG 2023

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah

Nama : Akbar Nur Wahyudi
Tempat/ Tanggal Lahir : Malang, 26 Juni 2002
NIM : 20.1.099
Alamat : Jl. Sawojajar Gg17b No.43 Rt 001, Rw 004

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun. Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 20 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Akbar Nur Wahyudi

NIM. 20.1.099

CURICULUM VITAE



Nama : Akbar Nur Wahyudi

Tempat Tgl Lahir : Malang, 26 juni 2002

Alamat Rumah : Jln. Sawojajar Gg17b rt.01 rw.04, Malang

Nama Orang Tua :

Ayah : Edy Katmanto

Ibu : Istiani

Riwayat Pendidikan :

SD : SDN SAWOJAJAR 1 MALANG, Jawa Timur

SMP : SMPN 24 MALANG, Jawa Timur

SMK : SMKN 8 MALANG, Jawa Timur

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

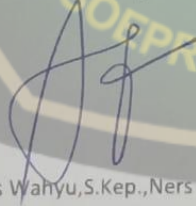
Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal Persetujuan:

29 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Ardiles Wahyu, S.Kep., Ners M.Kep

Pembimbing II



Dr. Apriyani Puji H, S.Kep., Ners M.Kep

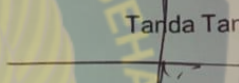
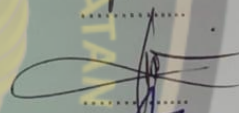

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang

Tanggal Pengesahan:
2023

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Ns. Dion Kunto A, M. Kep	
Anggota : 1. Ns. Rif'atul Fani, M. Kep	
2. Dr. Ardhiles Wahyu, S.Kep., Ners M.Kep	

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Keperawatan



Ns. Riki Ristanto, M. Kep

NIDN. 0711628304

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR FOUNDATION*” sesuai waktu yang telah ditentukan. Karya Tulis Ilmiah ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi D-III Keperawatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS. Dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SMPH., SH, S.Kep.,Ners, M.M, M.Kes selaku Rektor ITSK RS dr Soepraoen Malang.
2. Bapak Ns. Riki Ristanto, M.Kep selaku Ka Prodi D-III Keperawatan ITSK RS. Dr. Soepraoen Malang.
3. Bapak Dr.Ardiles Wahyu, S.kep, Ners M.Kep selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Dr. Apriyani Puji H, S.Kep.,Ners M.Kep selaku pembimbing II dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ibu Syahda Angella Ayu Putri selaku pemilik dari *NZR FOUNDATION* Malang yang telah menyediakan tempat penelitian bagi saya.
6. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan saya.
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi D-III Keperawatan Kelas 3C dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebut satu per satu.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaannya, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakannya.

Malang 19 Juni 2023

Penulis



ABSTRAK

Wahyudi, Akbar Nur 2023, **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR FOUNDATION. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi D3 Keperawatan ITSK RS Dr. Soepraoen Malang. Pembimbing (I) Dr.Ardiles Wahyu, S.kep, Ners M.Kep Pembimbing (II) Dr. Apriyani Puji H, S.Kep.,Ners M.Kep**

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan selama di *ambulance* NZR Foundation.

Penelitian ini merupakan studi kasus jenis deskriptif. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien *ambulance* NZR Foundation 40 orang perbulan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accident sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 30 Juni 2023. Alat ukur menggunakan Kuisisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di *Ambulance* NZR Foundation Malang adalah hampir seluruhnya memiliki tingkat kepuasan dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 39 responden (98%), sebagian kecil memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 1 responden (3%) dan tidak satu pun memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas sebanyak 0 responden (0%).

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan umpan balik dan partisipasi aktif dalam memberikan masukan terkait pelayanan kesehatan di *Ambulance* NZR Foundation. Hal ini dapat membantu pihak penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan, Ambulance

ABSTRACT

Wahyudi, Akbar Nur 2023, Description of Patient Satisfaction Levels in Health Services at the NZR FOUNDATION Ambulance. Scientific papers. ITSK Hospital D3 Nursing Study Program Dr. Soepraoen Malang. Supervisor (I) Dr.Ardiles Wahyu, S.kep, Ners M.Kep Supervisor (II) Dr. Apriyani Puji H, S.Kep., Nurse M.Kep

Patient satisfaction is an indicator of the quality of service provided by health workers. Satisfied patients will use health services again if they need them again. Satisfied patients will invite other people to use the same health service facilities. This study aims to determine the level of patient satisfaction with services while on the NZR Foundation ambulance.

This research is a descriptive type case study. The sample in this study was 40 NZR Foundation Ambulance Patients per month. The sampling technique used was accident sampling. This research was carried out on June 30 2023. The measuring tool used a questionnaire.

The results of the research show that the level of patient satisfaction in health services at the NZR Foundation Malang Ambulance is that almost all of them have a satisfaction level in the very satisfied category, namely 39 respondents (98%), a small percentage have a satisfaction level in the satisfied category, 1 respondent (3%) and none of them had a level of satisfaction in the less satisfied and dissatisfied categories of 0 respondents (0%).

Based on this research, you can provide feedback and active participation in providing input regarding health services at the NZR Foundation Ambulance. This can help service providers improve service quality.

Keywords: Satisfaction, Service, Ambulance

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
<i>CURICULUM VITAE</i>	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat bagi Keluarga Pasien	4
1.4.2 Manfaat bagi Institusi	4
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Pasien	5
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien	5
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	5
2.1.3 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	6
2.2 Pelayanan Kesehatan	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2.2 Macam-macam Pelayanan Kesehatan	8
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	9

2.3 Ambulance.....	12
2.3.1 Pengertian Ambulance.....	12
2.3.2 Tujuan Ambulance.....	12
2.3.3 Jenis Ambulance	12
2.3.4 Kelengkapan Ambulance	14
2.3.5 Petugas Ambulance.....	15
2.4 Kerangka Konsep	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Kerangka Kerja	18
3.2.1 Definisi Kerangka Kerja.....	18
3.3 Populasi, Sampel, Sampling	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel	20
3.3.3 Sampling.....	20
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	20
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.4.2 Definisi Operasional.....	21
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	23
3.5.1 Proses Perijinan.....	23
3.6 Proses Pengumpulan Data	23
3.7 Pengolahan Data dan Analisa Data	24
3.7.1 Pengolahan Data	24
3.8 Analisa data	26
3.9 Waktu dan Tempat Pengumpulan Data	26
3.10 Etika Penelitian	27
3.10.1 <i>Informed consent</i>	27
3.10.2 <i>Anonymity</i> (tanpa nama).....	27
3.10.3 <i>Confidentiality</i> (kerahasiaan).....	27
3.10.4 Keterbatasan Penelitian	27
BAB 4	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	29

4.2 Data Umum.....	30
4.3 Data Khusus	31
4.3.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation	31
4.3.2 Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus	32
4.4. Pembahasan.....	33
BAB 5	36
PENUTUP	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	36



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konsep.....	16
3.1 Kerangka Kerja.....	18



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	21
Tabel 4.1 Distribusi Data Umum Responden Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation.....	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Ambulance NZR Foundation Bulan Juni 2023 ...	31
Tabel 4.8 Tabel Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian.....	41
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian.....	42
Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Responden	43
Lampiran 4 Kisi-kisi Kuesioner	44
Lampiran 5 Lembar Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 6 Rekapitulasi Data Umum	47
Lampiran 7 Rekapitulasi Data Khusus.....	49
Lampiran 8 Dokumentasi.....	51
Lampiran 9 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	51



DAFTAR SINGKATAN

KLL : Kecelakaan Lalu Lintas

WHO : World Health Organization

