

LAMPIRAN

Timeline Kegiatan Penelitian

Kegiatan	2022			2023						
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
Penyusunan proposal penelitian										
Pelaksanaan ujian proposal										
Perbaikan proposal penelitian										
Persiapan penelitian										
Pengambilan data										
Pengolahan dan analisis data										
Penyusunan <i>first draft</i> skripsi										
Pelaksanaan sidang akhir										

Lampiran 2

Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien

Indikator	No. Soal	Jumlah Soal
<i>Responsive</i>	1-5	5
<i>Assurance</i>	6-10	5
<i>Tangibles</i>	11-14	4
<i>Empaty</i>	15-18	4
<i>Reliability</i>	19-22	4
Jumlah		22

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth
Calon Responden
di
Rumah Sakit RSUD Sumedang

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wilda Hanifah

Nim : 191FK03105

Alamat: Kp. Rawa Tutut, Desa Karoya, Kec. Tegalwaru, Kab. Purwakarta

Adalah Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan yang sedang mengadakan penelitian dengan judul “**Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang**” Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Anda sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan di jaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila Anda bersedia untuk menjadi responden saya mohon kesediaannya menandatangani persetujuan dan menjawab semua pertanyaan menjadi responden, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(Wilda Hanifah)

INFORMED CONSENT
(Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama initial :

Alamat :

Setelah saya mendapat keterangan secukupnya serta mengetahui tentang tujuan yang jelas dari penelitian yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang”** menyatakan bersedia/tidak bersedia menjadi responden dalam pengambilan data untuk penelitian ini dengan catatan bila suatu waktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya informasikan dijamin kerahasiaannya.

Hormat Saya

Sumedang,.....2023

Responden

(Wilda Hanifah)

()

INSTRUMEN PENELITIAN

Bapa/ibu diharapkan :

1. Menjawab setiap pertanyaan yang tersedia dengan memberikan tanda cheklist (✓) pada tempat yang disediakan
2. Semua pertanyaan harus dijawab
3. Setiap pertanyaan diisi dengan satu jawaban
4. Bila ada yang kurang mengerti silahkan bertanya kepada peneliti

Data Umum

Kode (di isi oleh peneliti) :

Inisial Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Tingkat Pendidikan :

1. () SD
2. () SMP
3. () SMA () PT/Perguruan Tinggi

Pekerjaan :

1. () Buruh
2. () Swasta
3. () Wiraswasta
4. () PNS
5. () IRT

KUESIONER PENELITIAN**KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk Pengisian

- a. Berikan tanda ✓ (cheklis) untuk setiap pernyataan berikut yang sesuai dengan yang dirasa dan diterima anda dalam pelayanan, pada kolom :

No	Pernyataan	Ya	Tidak
	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>		
1	Perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD		
2	Perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti		
3	Perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD		
4	Perawat mampu dalam menjawab pertanyaan yang keluarga tanyakan		
5	Apaakah Anda dengan mudah memperoleh informasi yang tersedia di IGD		
	<i>Assurance (jaminan)</i>		
6	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan yang dilakukan		
7	Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien		
8	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien		

9	Perawat selalu memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien		
10	Apakah Anda merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD		
	Tangibles (Kenyataan)		
11	Apakah perawat kami memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten		
12	Perawat mampu menggunakan alat medis secara baik		
13	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat medis yang digunakan		
14	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya		
	Emphaty (Empati)		
15	Perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat terhadap keadaan pasien		
16	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, dan cairan infus		
17	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien		
18	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien dan keluarga		
	Realiability (Keandalan)		
19	Perawat IGD datang melayani Anda dalam waktu ≤ 5 menit		
20	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara tepat dan tidak berbelit-belit		

21	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan		
22	Apakah Anda menunggu sampai lebih 10 menit dilayani oleh petugas		

(Nursalam, 2016)



Fakultas Keperawatan
Universitas
Bhakti Kencana



Nomor : 0001/03.FKP/UBK/I/2023
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth
Kepala Direktur RSUD Sumedang
Jln. Palasari No.80 Kab. Sumedang
di

Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb

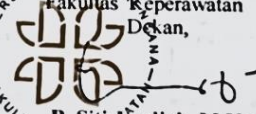
Dengan Hormat.

Berkenaan dengan penelitian bagi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana, maka dengan ini kami memohon izin untuk melakukan studi pendahuluan kepada mahasiswa kami :

Nama : Wilda Hanifah
Nim : 191FK03105
Judul Skripsi : Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang

Demikian, surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum wr.wb.

Bandung, 02 Januari 2023

Hormat Kami,
Fakultas Keperawatan
Dekan,

R. Siti Sundiah, M.Kep
NIK. 02007020132

PERSETUJUAN TOPIK/JUDUL PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Program Studi : SI Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan hasil konsultasi dan bimbingan dengan Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, maka topik / judul penelitian yang disetujui adalah:

Hubungan Perilaku Caring perawat Dengan Kepuasan
Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD
Sumedang

Demikian untuk diketahui.

Bandung, 21 Desember 2022

td



Wilda Hanifah

Mengetahui

Pembimbing Utama



Denni Fransiska Helena M, S.Kp., M.Kep

Pembimbing Pendamping



Susan Irawan Rifai, S.Kep., Ners., MAN



Fakultas Keperawatan
Universitas
Bhakti Kencana

Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
☎ 022 7830 760, 022 7830 768
✉ bku.ac.id contact@bku.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 1918K03105
Judul Skripsi :
Pembimbing Utama : Denny Fransiska Helena M. S.Kep., M.Kep
Pembimbing Pendamping : Susan Irawan Rifai, S.Kep., Ners., MAN

No	Hari/ Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
1	Jum'at 11/11/2022	konsep judul jadi "hubungan perilaku caring terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap"	
2	1/12/2022	list judul dan melakukan studen kembali	
3	10/12/2022	- Revisi BAB I (- ciri pasien yang puas dan tidak puas - Penjelasan bahwa sifat itu caring - jumlah bab)	
4	3/1/2023	lajikan BAB 3 dan 4	
5	18/1/2023	- ganti instrumen caring - Revisi BAB I - Rapihkan Page number - Rapihkan daftar pustaka dan lengkap - Revisi bab 3 dan bab 4	
6	19/1/2023	ganti instrumen kepuasan pasien	



LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa :
NIM :
Judul Skripsi :

Pembimbing Utama :
Pembimbing Pendamping :

No	Hari/ Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
7	13/2-23	acc Sidang Proposal	
8	24/6-23	lanjutan pendataan	
9	28/7-23	- Perbaiki abstrak - perbaiki tabel hasil - perbaiki pendataan	
10	21/7-23	acc Sidang Akhir	



LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 1916K03105
Judul Skripsi :
Pembimbing Utama : Denni Fransiska Helena M. S.Kep., M.Kep
Pembimbing Pendamping : Susan Irawan Rifa'i, S.Kep., Ners., MAN

No	Har/ Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
	18 NOV 22	- Lakukan skripsi terlebih dahulu terkait kepuasan pasien akan layanan rawat di RS tsb. - Judul sesuai dgn permasalahan yang ada	
	21 Dec 22	BAB 1 Caring = Definisi = Variabel = Manfaat • Jika tidak di lakukan caring Kepuasan → Definisi unsur Cara meningkatkan Kepuasan Cara Pengukuran IGD → konsep acc judul lanjut BAB 2 dan 3	
	30 Des 2022	- Perbaiki sesuai masukan - Penulisan kepuasan & caring spt apa Awat / cari instrumen yg akan digunakan	

- Caput wat Reat BAB IV



LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 191PK03105
Judul Skripsi : Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan pasien di instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang
Pembimbing Utama : Denni Fransiska Helena M. S.KP., M.Kep
Pembimbing Pendamping : Susan Irawan Rifa'i, S.Kep., Ners., MAN

No	Hari/ Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
4	16 Jan '23	- Kiri - kiri penelitian dan instrument - Lengkapi draf	Wenni
5	27 Maret '23	- Att Daftar sidang UP	Wenni
6	5 Juni '23	- Bawa Draf dan matrix hasil SUP. - Saran lebih ke " ^{Gambaran} Analisa faktor kepuasan Pasien ^{And} dan ^{kepuasan} kepuasan di IGD "	Wenni
7	23 Juni '23	- Perbaiki instrumen penelitian - Urus surat ijin dan etika clearance - Jika sudah ada → lanjut pengumpulan data	Wenni
8	18 Juli 2023	- Buat BAB V, tabel sesuaikan dgn tujuan penelitian - Pembahasan tambahkan fenomena yg didapat saat melakukan penelitian - BAB III dan IV diperbaiki sesuai dgn yg telah dilakukan	Wenni
9	20 Juli '23	- Perbaiki pembahasan dan Abstrak - Perbaiki teknik penulisan - Lengkapi draf	Wenni



Jl. Sorkarno Hatta No 754 Bandung
☎ 022 7830 765, 022 7830 768
✉ bku.ac.id 📧 contact@bku.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
 NIM : 1911700105
 Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan
 Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Samarang
 Pembimbing Utama : Dinni Fransiska Helena M. S.Kep., Ns.Kep
 Pembimbing Pendamping : Susan Irawan Rifai, S.Kep., Ners., M.Apd

No	Hari/ Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf Pembimbing
10	24 Juli '23	Att Daftar Sidang	



**Fakultas Keperawatan
Universitas
Bhakti Kencana**

Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
☎ 022 7830 760, 022 7830 768
✉ bku.ac.id contact@bku.ac.id

**MATRIKS EVALUASI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
TAHUN AKADEMIK 2022/ 2023**

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Pembimbing : 1. Denni Fransiska Helena M S.Kp.,M.Kep
2. Susan Irawan Rifai S.Kep., Ners., MAN
Penguji I/ II *) : Roganda Situmorang S.Kep.,Ners.,M.Kep

No	Perbaikan/ Masukan (diisi berdasarkan perbaikan/ masukan saat ujian)	Hasil Revisi (diisi oleh Mahasiswa sebagai bentuk jawaban perbaikan/ masukan Penguji)
1.	Perbaikan kesalahan ketik	Sudah diperbaiki
2.	Fenomena <i>caring</i> ditambahkan di latar belakang dari pasien	
3.	Tujuan : menganalisa Manfaat harus konkrit	Sudah diperbaiki di halaman 5
4.	Bab 2 : jurnal cari yang berhubungan, harus yang sesuai dengan judul penelitian	Sudah diperbaiki di halaman 10
5.	Do : Cari dasar teori bahwa caring bisa diterapkan di ruang IGD	
6.	Kriteria inklusi perbaiki, hapus yang tidak perlu - eksklusi : pasien triase merah - derajat eror : koreksi jadi 10%	Sudah diperbaiki di halaman 36 dan 37

Mengetahui,

Sebelum Revisi			Setelah Revisi		
1.	Mahasiswa	:	1.	Mahasiswa	:
2.	Pembimbing	:	2.	Pembimbing	:
3.	Penguji	:	3.	Penguji	:



Fakultas Keperawatan
Universitas
Bhakti Kencana

Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
022 7830 760, 022 7830 768
bku.ac.id contact@bku.ac.id

**MATRIKS EVALUASI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
TAHUN AKADEMIK 2022/ 2023**

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Pembimbing : 1. Denni Fransiska Helena M S.Kp., M.Kep
2. Susan Irawan Rifai S.Kep., Ners., MAN
Penguji I/ II *) : Raihany Solihatul Mukaromah, S.Kep., Ners., M.Kep

No	Perbaikan/ Masukan (diisi berdasarkan perbaikan/ masukan saat ujian)	Hasil Revisi (diisi oleh Mahasiswa sebagai bentuk jawaban perbaikan/ masukan Penguji)
1.	Lengkapi data stupen ruangan IGD – ruangan rawat inap (sebagai pembanding)	Sudah diperbaiki di halaman 3
2.	Perbaiki Validitas dan Reabilitas instrumen caring	Tidak dicantumkan karena ganti Judul
3.	Kata pengantar max 2 halaman	Sudah diperbaiki di halaman ii
4.	Derajat eror 10%	Sudah diperbaiki di halaman 37
5.	Data pasien 3 bulan terakhir	Sudah diperbaiki di halaman 36
6.	Kerangak penelitian	Sudah diperbaiki di halaman 33
7.	Perbaikan Judul	Sudah di perbaiki menjadi " Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang

Mengetahui,

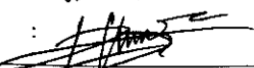
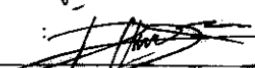
Sebelum Revisi		Setelah Revisi	
1. Mahasiswa	:	1. Mahasiswa	:
2. Pembimbing	:	2. Pembimbing	:
3. Penguji	:	3. Penguji	:

MATRIKS EVALUASI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Pembimbing : 1. Denni Fransiska Helena M.S. Kp., M.Kep
2. Susan Irawan Rifai S.Kep., Ners., MAN
Penguji : Roganda Situmorang S.Kep., Ners., M. Kep

No	Perbaikan / Masukan (diisi pada saat ujian oleh Penguji)	Hasil Revisi (diisi oleh Mahasiswa sebagai bentuk jawaban perbaikan/masukan Penguji)
1	Setiap dimensi tergambar berapa hasilnya	Halaman 51-55
2	Masukan ke keterbatasan penelitian terkait pengkategorian hasil	Halaman 55
3	Pembahasan tambahkan rendah kenapa bagaimana dan sebagainya	Halaman
4	Interpretasi univariat simpulkan bukan dengan puas sangat puas	Halaman 47
5	Saran harus menjawab manfaat	Halaman 55

Mengetahui,

Sebelum Revisi		Setelah Revisi	
1. Mahasiswa	: 	1. Mahasiswa	: 
2. Pembimbing	:  , 	2. Pembimbing	:  , 
3. Penguji	: 	3. Penguji	: 



**Fakultas Keperawatan
Universitas
Bhakti Kencana**

Jl. Soekarno Hatta No.754 Bandung
☎ 022 7830 760; 022 7830 763
✉ bku.ac.id @contact@bku.ac.id

**MATRIKS EVALUASI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Nama Mahasiswa : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Pembimbing : 1. Denni Fransiska Helena M.S. Kp., M.Kep
2. Susan Irawan Rifai S.Kep., Ners., MAN
Penguji : Raihany Solihatul Mukaromah, S.Kep., Ners M. Kep

No	Perbaikan / Masukan (diisi pada saat ujian oleh Penguji)	Hasil Revisi (diisi oleh Mahasiswa sebagai bentuk jawaban perbaikan/masukan Penguji)
1	Lembar pernyataan tanda tangan kaprodi	Halaman ii
2	Pernyataan mahasiswa pakai materai	Halaman iii
3	Bab 2 kerangka konseptual belum spesifik	Halaman 31
4	Definisi konseptual harus sesuai dengan variabel	Halaman 33
5	Variabel dilihat lagi dan disesuaikan	Halaman 33
6	Proses penelitian kriteria inklusi dan eksklusi harus di pahami dan dijelaskan lebih dalam proses penelitian	Halaman 35
7	Pembahasan indikator rentan di masukan dalam keterbatasan	Halaman 55
8	Pembahasan nya lebih di kembangkan kaitan dengan teori dan hasil pembahasan	

Mengetahui,

Sebelum Revisi		Setelah Revisi	
1. Mahasiswa	: 	1. Mahasiswa	: 
2. Pembimbing	:  , 	2. Pembimbing	:  , 
3. Penguji	: 	3. Penguji	: 



Nomor : 854/03.FKP/UBK/VI/2023
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth,
Direktur Utama RSUD Sumedang
Jl. Palasari No. 80 Kotakulon Kab. Sumedang
di
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat

Berkenaan dengan penyusunan laporan tugas akhir Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana, maka dengan ini kami memohon izin untuk melaksanakan penelitian dan pengambilan sampel data mulai tanggal Juni s/d Oktober 2023 atas nama:

Nama : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Semester : VIII
Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien dengan Layanan di Instalasi Gawat Darurat

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Bandung, 16 Juni 2023

Hormat Kami
Fakultas Keperawatan
Dekan,



R. Sitti Jundiah, M.Kep
NIK.02007020132

Jl. Soekarno Hatta No 754 Bandung
☎ 022 7630 760, 022 7630 768
✉ bku.ac.id • contact@bku.ac.id



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jl. Palasari No. 80 Telp (0261) 201 021 Fax. 204970
SUMEDANG 45311

Nomor : ST.02.01.07/526/RSUD/VI/2023
 Lampiran : -
 Perihal : *Izin Penelitian*

Sumedang, 22 Juni 2023

Kepada Yth;
 Dekan Fakultas Keperawatan Universitas
 Bhakti Kencana
 di-

BANDUNG

Memperhatikan Surat dari Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana. Nomor: 854/03.FKP/UBK/VI/2023 Tanggal: 16 Juni 2023 Perihal: Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan pada prinsipnya tidak keberatan dan dapat mengijinkan kepada mahasiswa Saudara :

N A M A : Wilda Hanifah
NIM : 191FK03105
Program Studi : Keperawatan

Untuk mengadakan Penelitian di RSUD Daerah Kabupaten Sumedang dalam rangka penyusunan Skripsi/Karya Tulis Ilmiah dengan judul "*Gambaran Kepuasan Pasien dengan Layanan di Instalasi Gawat Darurat*". Terhitung mulai tanggal 27 Juni 2023 s.d 27 Juli 2023

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangan serta maksud kegiatan dengan menunjukan surat keterangan ini kepada unit kerja yang dituju.
2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud.
3. Menggunakan protokol kesehatan saat melakukan kegiatan.
4. Melaporkan akhir kegiatan ke unit yang dilakukan penelitian dan Instalasi Diklat RSUD Kabupaten Sumedang.
5. Memberikan hasil penelitian ke RSUD Kabupaten Sumedang melalui Instalasi Diklat RSUD Kabupaten Sumedang.
6. Surat keterangan ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila pemegang surat ini tidak memenuhi ketentuan – ketentuan sebagaimana tersebut diatas dan apabila surat keterangan ini berakhir batas waktunya sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai maka harus dibuat pengajuan perpanjangan kembali.

Selanjutnya perlu kami sampaikan pula sesuai Peraturan Bupati Sumedang Nomor 56 Tahun 2017 tentang Penetapan Besaran Tarif Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Sumedang, Kepada yang bersangkutan dibebani Biaya Jasa Institusional Sebesar Rp.200.000,- per orang/bulan.

Demikian untuk diketahui, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

A.n. DIREKTUR
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 KABUPATEN SUMEDANG
 Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan

HP. Engkur Kurniasih, S.Kep.Ners., M.Si
 NIP. 19651016198803 2 012

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Direktur RSUD Kabupaten Sumedang (Sebagai Laporan);
2. Wadir Pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang;
3. Ka. Bidang Keperawatan RSUD Kabupaten Sumedang;
4. Ka. Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang.



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA**

Jl. Soekarno - Hatta 754, Bandung
Telp : 022-7830 760 / 022-7830-768
Email : komisi.etik@bku.ac.id



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA
BHAKTI KENCANA UNIVERSITY**

**KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL APPROVAL
"ETHICAL APPROVAL"
102/09.KEPK/UBK/VII/2023**

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by :

Peneliti Utama : Wilda Hanifah
Principal in investigator

Nama institusi : Universitas Bhakti Kencana
Name of institution

Dengan judul :
Title

**Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD
Sumedang**

*Description of Patient Satisfaction with Nursing Services at the Emergency Room at the Sumedang Regional
General Hospital*

Dinyatakan layak etik sesuai (tujuh) standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, dan 4) Risiko, 5) Bujukan atau eksploitasi, 6) Kerahasiaan atau Privacy, 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011standars, 1) Social Value, 2) Scientific Value, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Eksploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standards.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu 11 Juli 2023 sampai dengan tanggal 11 Juli 2024.

This declaration of ethics applies during the period 11 th July 2023 until 11 th July 2024.

11 Juli 2023

Professor and Chairperson

R. Nety Rustikayanti, S.Kp., M.Kep
NIK. 02019010336



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jl. Palasari No. 80 Telp (0261) 201 021 Fax. 204970
SUMEDANG 45311

Nomor : ST.02.01.07/040 /RSUD/1/2023
 Lampiran : -
 Perihal : *Izin Studi Pendahuluan*

Sumedang, 12 Januari 2023
 Kepada Yth;
 Dekan Fakultas Keperawatan
 Universitas Bhakti Kencana
 di-
BANDUNG

Memperhatikan Surat dari Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Nomor: 0001/03 FKP/UBK/1/2023 Tanggal: 02 Januari 2023 Perihal: Permohonan Izin Studi Pendahuluan, dengan ini kami sampaikan pada prinsipnya tidak keberatan dan dapat mengijinkan kepada mahasiswa Saudara :

N A M A : Wilda Hanifah
N I M : 191FK03105

Untuk mengadakan Studi Pendahuluan di RSUD Daerah Kabupaten Sumedang dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah / Skripsi. Dengan Judul "*Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Sumedang*". Terhitung mulai tanggal 13 Januari 2023 s.d 13 Februari 2023.

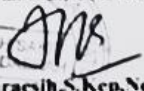
Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangan serta maksud kegiatan dengan menunjukan surat keterangan ini kepada unit kerja yang dituju.
2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud.
3. Menggunakan protokol kesehatan saat melakukan kegiatan.
4. Melaporkan akhir kegiatan ke unit yang dilakukan penelitian dan Instalasi Diklat RSUD Kabupaten Sumedang.
5. Memberikan hasil penelitian ke RSUD Kabupaten Sumedang melalui Instalasi Diklat RSUD Kabupaten Sumedang.
6. Surat keterangan ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila pemegang surat ini tidak memenuhi ketentuan - ketentuan sebagaimana tersebut diatas dan apabila surat keterangan ini berakhir batas waktunya sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai maka harus dibuat pengajuan perpanjangan kembali.

Selanjutnya perlu kami sampaikan pula sesuai Peraturan Bupati Sumedang Nomor 56 Tahun 2017 tentang Penetapan Besaran Tarif Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Sumedang, Kepada yang bersangkutan dibebani Biaya Jasa Institusional Sebesar *Rp. 80.000,- per orang/bulan*.

Demikian untuk diketahui, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

A.n. DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN SUMEDANG
 Wakil Direktur Administrasi Umum dan Keuangan



H. Engkur Kurniasih, S.Kep.Ners., M.Si
 NIP.196510161988032012

Instusional diserahkan kepada Yth:

1. Direktur RSUD Kabupaten Sumedang (Sebagai Laporan);
2. Wakil Pelayanan RSUD Kabupaten Sumedang;
3. Ka. Bidang Keperawatan dan Kebidanan RSUD Kabupaten Sumedang.

Tabulasi hasil Penelitian

[illegible]

23	N	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	15	Puas	
24	J	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	19	Sangat puas	
25	W	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas	
26	E	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat puas
27	AM	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	17	Sangat puas
28	D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
29	SMZ	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	20	Sangat puas
30	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	20	Sangat puas	
31	T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	20	Sangat puas	
32	N	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	18	Sangat puas
33	A	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	17	Sangat puas	
34	W	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	15	Puas	
35	W	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	18	Sangat puas	
36	H	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	17	Sangat puas	
37	A	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	18	Sangat puas	
38	F	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	15	Puas	
39	R	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	19	Sangat puas	
40	K	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	17	Sangat puas	
41	Q	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	18	Sangat puas	
42	Z	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	12	Puas
43	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Sangat puas	
44	X	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas	
45	W	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	Sangat puas	
46	O	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	20	Sangat puas	
47	B	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	16	puas
48	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	19	Sangat puas
49	A	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	18	Sangat puas
50	R	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18	Sangat puas
51	O	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Sangat puas

52	S	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	16	Puas
53	W	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	18	Sangat puas
54	E	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	15	Puas
55	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
56	T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat puas
57	V	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat puas
58	E	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas
59	D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas
60	F	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas
61	N	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
62	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	18	Sangat puas
63	C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
64	G	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas
65	A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat puas
66	Y	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat puas
67	T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
68	I	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Sangat puas
69	B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	20	Sangat puas
70	J	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
71	S	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Sangat puas
72	S	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
73	C	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat puas
74	D	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
75	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	20	Sangat puas
76	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	Sangat puas
77	B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Sangat puas
78	A	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	18	Sangat puas
79	H	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	20	Sangat puas
80	I	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	21	Sangat puas

[illegible]

Hasil olah data kepuasan

Soal1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6.2	6.2	6.2
	Ya	91	93.8	93.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6.2	6.2	6.2
	Ya	91	93.8	93.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	10	10.3	10.3	10.3
	Ya	87	89.7	89.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	8.2	8.2	8.2
	Ya	89	91.8	91.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	10	10.3	10.3	10.3
	Ya	87	89.7	89.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	5	5.2	5.2	5.2
	Ya	92	94.8	94.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	9	9.3	9.3	9.3
	Ya	88	90.7	90.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	9	9.3	9.3	9.3
	Ya	88	90.7	90.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	14	14.4	14.4	14.4
	Ya	83	85.6	85.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	11	11.3	11.3	11.3
	Ya	86	88.7	88.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	10	10.3	10.3	10.3
	Ya	87	89.7	89.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	7	7.2	7.2	7.2
	Ya	90	92.8	92.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	8	8.2	8.2	8.2
	Ya	89	91.8	91.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	5	5.2	5.2	5.2
	Ya	92	94.8	94.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	14	14.4	14.4	14.4
	Ya	83	85.6	85.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6.2	6.2	6.2
	Ya	91	93.8	93.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	11	11.3	11.3	11.3
	Ya	86	88.7	88.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	20	20.6	20.6	20.6
	Ya	77	79.4	79.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	31	32.0	32.0	32.0
	Ya	66	68.0	68.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	13	13.4	13.4	13.4
	Ya	84	86.6	86.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6.2	6.2	6.2
	Ya	91	93.8	93.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Soal22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	30	30.9	30.9	30.9
	Ya	67	69.1	69.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat puas	87	89.7	89.7	89.7
	Puas	10	10.3	10.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Karakteristik responden

TP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	8.2	8.2	8.2
	SMP	31	32.0	32.0	40.2
	SMA	50	51.5	51.5	91.8
	Pendidikan tinggi	8	8.2	8.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	39.2	39.2	39.2
	Perempuan	59	60.8	60.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu rumah tangga	37	38.1	38.1	38.1
	Buruh	26	26.8	26.8	64.9
	Wiraswasta	19	19.6	19.6	84.5
	Swasta	8	8.2	8.2	92.8
	PNS	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Rentang usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-20 tahun	5	5.2	5.2	5.2
	21-30 tahun	30	30.9	30.9	36.1
	31-40 tahun	36	37.1	37.1	73.2
	41-50 tahun	17	17.5	17.5	90.7
	51-60 tahun	9	9.3	9.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Hasil Data 5 Dimensi Kepuasan Pasien

5 Dimensi	Pernyataan	ya	%	Tidak	%	Jumlah
<i>Responsiveness</i>	Perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD	91	93,8	6	6,2	97
	Perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	91	93,8	6	6,2	97
	Perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD	87	89,7	10	10,3	97
	Perawat mampu dalam menjawab pertanyaan yang keluarga tanyakan	89	91	8	8,2	97
	Apakah Anda dengan mudah memperoleh informasi yang tersedia di IGD	87	89,7	10	10,3	97
<i>Assurance</i>	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan yang dilakukan	92	94,8	5	5,2	97
	Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien	88	90,7	9	9,3	97
	Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien	88	90,7	9	9,3	97
	Perawat selalu memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien	83	85,6	14	14,4	97
	Apakah Anda merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD	86	88,7	11	11,3	97
<i>Tangibles</i>	Apakah perawat kami memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten	87	89,7	10	10,3	97
	Perawat mampu menggunakan alat medis secara baik	90	92,8	7	7,2	97
	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat medis yang digunakan	89	91,8	8	8,2	97
	Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya	92	94,8	5	5,2	97
<i>Empathy</i>	Perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat	83	85,6	14	14,4	97

	terhadap keadaan pasien						
	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus	91	93,8	6	6,2	97	
	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien	86	88,7	11	11,3	97	
	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien dan keluarga	77	79,4	20	20,6	97	
<i>Reliability</i>	Perawat IGD datang melayani anda dalam ≤ 5 menit	66	68,0	31	32,0	97	
	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit	84	86,6	13	13,4	97	
	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan	91	93,8	6	6,2	97	
	Apakah Anda menunggu sampai lebih 10 menit dilayani oleh petugas	67	69,1	30	30,9	97	

Dokumentasi



Turnitin skripsi Wilda Hanifah

ORIGINALITY REPORT

16%	14%	5%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stikeselisabethmedan.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Student Paper	2%
3	eprints.poltekkesjogja.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.stikestelogorejo.ac.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	1%
7	repository.stikeshangtuh-sby.ac.id Internet Source	<1%
8	docplayer.info Internet Source	<1%
9	media.neliti.com Internet Source	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Wilda Hanifah

Nim : 191FK03105

Tempat/Tanggal Lahir : Purwakarta, 21 September 2001

Alamat : Kp. Rawa Tutut, Rt 18/Rw 07, Desa Karoya, Kec.
Tegalwaru, Kabupaten Purwakarta

E-mail : wildahanifah123@gmail.com

No. Hp : 08818378436

Riwayat Pendidikan :

1. RA Al-fatah : Tahun 2005-2007
2. SDN 02 Cadassari : Tahun 2007-2013
3. MTS Al-fatah : Tahun 2013-2016
4. SMA YPI Pulosari : Tahun 2016-2019
5. Universitas Bhakti Kencana : Tahun 2019-sekarang