

**STUDI KUALITATIF  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RS X  
NUSADUA**



**SKRIPSI**

**NI LUH PUTU SWANDANI**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**STUDI KUALITATIF  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RS X  
NUSADUA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Diajukan Oleh**

**NI LUH PUTU SWANDANI  
NIM. C2119044**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STUDI KUALITATIF  
PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT  
RS X NUSADUA**

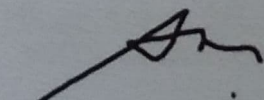
Diajukan Oleh

**NI LUH PUTU SWANDANI  
NIM. C2119044**

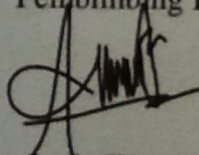
Badung, 12 Maret 2021

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing**

Pembimbing I

  
Dr.dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed  
NIDN. 0812016602

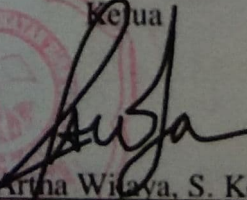
Pembimbing II

  
Alfiery Leda Kio, SE., MPH  
NIDN. 0809048502

Mengetahui

Program Studi S1 Keperawatan

Kejua

  
Ns. I Putu Artha Widaya, S. Kep., M. Kep  
NIDN. 0821058603

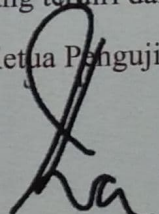
# LEMBAR PENGESAHAN

## STUDI KUALITATIF PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT RS X NUSADUA

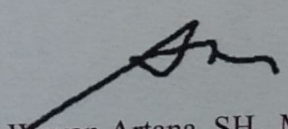
Tanggal: 29 Maret 2021

Yang terdiri dari

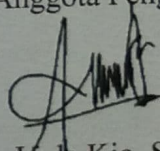
Ketua Penguji

  
Dr. Ir. I Putu Santika, MM  
NIDN. 0803066501

Sekretaris

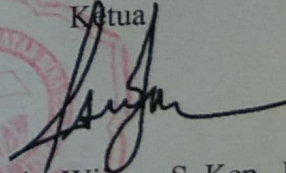
  
Dr. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed  
NIDN. 0812016602

Anggota Penguji

  
Alfiery Leda Kio, SE., MPH  
NIDN. 0809048502

Mengetahui  
Program Studi S1 Keperawatan

Ketua

  
Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep., M. Kep  
NIDN. 0821058603

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ni Luh Putu Swandani

NIM : C2119044

Jurusan : Keperawatan

Judul Skripsi : Studi Kualitatif Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS X  
NusaDua

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 30 Maret 2021



(Ni Luh Putu Swandani)

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Pebruari 2021

NI LUH PUTU SWANDANI

Studi Kualitatif Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS X NusaDua

ix + 77 + 4 tabel + 10 lampiran

**ABSTRAK**

Pelayanan pasien di IGD setiap rumah sakit perlu dilakukan sesuai standar. Kepuasan pasien dan keluarganya perlu dijaga sehingga pelayanan standar perlu dipertahankan agar sesuai dengan ekpektasinya. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pelayanan pasien di IGD Rumah Sakit X Nusa Dua.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan hermeneutik, informan sebanyak 10 orang yaitu para pasien, staf IGD dan manajemen RS. Ada dua tema besar pelayanan di IGD diantaranya respon petugas ketika pasien tiba di IGD dan penanganan petugas terhadap pasien IGD. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan, petugas di IGD mampu untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin sehingga hak pasien untuk mendapatkan pelayanan optimal sesuai kebutuhannya dapat dipenuhi

Penanganan petugas terhadap pasien di IGD dilakukan dengan baik sesuai dengan standar dan Pendapat pasien setelah mendapatkan pelayanan IGD pasien memperoleh kepuasan sesuai kebutuhannya, sehingga manajemen RS mampu memberikan pelayanan sesuai ekspektasi pelanggan

Kata Kunci: Pelayanan, Penanganan Petugas, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 27 (2010-2019)

**HEALTH INSTITUTION**  
**BINA USADA BALI BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

*Undergraduate thesis, February 2021*

NI LUH PUTU SWANDANI

*A Qualitative Study of Emergency Room Services at X Hospital NusaDua*

*ix + 77 + 4 tables + 10 attachments*

**ABSTRACT**

*Patient services in the ER at each hospital need to be carried out according to standards. The satisfaction of patients and their families need to be maintained so that standard services need to be maintained so that they are in accordance with their expectations. This study aims to determine patient services at the IGD Hospital X Nusa Dua.*

*The research is a qualitative research with a hermeneutic approach, as many as 10 informants, namely patients, emergency room staff and hospital management. There are two major themes of service in the ER, including the response of the officer when the patient arrives at the ER and the handling of the officer to the ER patient. The role of service in health services, officers in the IGD are able to provide services to patients as best as possible so that the patient's right to get optimal service according to their needs can be fulfilled*

*The handling of officers to patients in the emergency room is carried out properly in accordance with the standards and the opinion of the patient after receiving emergency services, the patient gets satisfaction according to his needs, so that hospital management is able to provide services according to customer expectations.*

*Keywords: Service, Officer Handling, Patient Satisfaction*

*Bibliography: 27 (2010-2019)*

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul Studi Kualitatif Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RS X NusaDua ini. Penulisan dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali. Bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak telah kami peroleh, dari pembimbing dan para dosen yang berlangsung mulai perkuliahan sampai selesainya penyusunan penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada;

1. Bapak. Dr. Ir. I Putu Santika, MM. selaku Ketua Stikes Bina Usada Bali
2. Bapak. Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep., M. Kep. selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Stikes Bina Usada Bali
3. Bapak. dr I Made Yustra Karna. selaku Direktur RSUD X NusaDua yang telah memberikan ijin untuk melanjutkan Pendidikan di Stikes Bina Usada Bali
4. Bapak. dr. I Wayan Artana, SH., M.Biomed. selaku Pembimbing I dan Bapak. Alfiery Leda Kio, SE., MPH, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis.
5. Pihak perpustakaan yang telah membantu proses pengumpulan literatur dan data penelitian

6. Orangtua, keluarga dan sahabat penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral hingga membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini. Semoga penelitian ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan.

Mangupura, Pebruari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	2
C. Tujuan penelitian .....	2
D. Manfaat penelitian .....	3
E. Keaslian penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Pelayanan .....	8
B. Instalasi Gawat Darurat (IGD) .....	9
C. Landasan Teori .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Rancangan penelitian .....	32
B. Kehadiran peneliti .....	33
C. Tempat penelitian .....	34
D. Waktu penelitian .....	34
E. Sumber data .....	34
F. Prosedur pengumpulan data .....	36
G. Analisa data .....	38
H. Pengecekan keabsahan temuan .....	40
I. Tahap-tahap penelitian .....	42

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Tempat dan waktu penelitian	49
.....	50
B. Karakteristik informan	51
.....	
C. Analisis tema .....	

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Interpretasi dan diskusi hasil penelitian	53
.....	60
B. Keterbatasan penelitian	61
.....	
C. Implikasi hasil penelitian	
.....	

<b>BAB VI PENUTUP</b>	62
.....	62
A. Simpulan	62
.....	
B. Saran .....	

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Karakteristik Informan .....	52
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I Jadwal Kegiatan Penelitian

LAMPIRAN II Daftar Pertanyaan

LAMPIRAN III Lembar Penjelasan dan Permohonan Menjadi Responden

LAMPIRAN IV Informed Consent / Persetujuan Menjadi Responden

LAMPIRAN V Rincian Biaya Kegiatan Penelitian

## DAFTAR PUSTAKA

- ..... (2000). *Peraturan Pemerintah RI no 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional* (pp. 1–34). Kesekretariatan Negara.
- ..... (2009). *Undang Undang RI no 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- ..... (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan RI no 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Bandur, A. (2014). *Penelitian Kualitatif-Metodologi, Desain, dan Teknik Analisa Data dengan Nvivo 10* (pertama). Mitra Wacana Media.
- Bandur, A. (2016). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Mitra Wacana Media.
- Budijanto, D. (2020). *Data Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2019* (B. Hardhana, F. Subuea, & W. Widiyanti (eds)). Kementerian Kesehatan RI.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications Ltd.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (A. Fawaid & R. K. Pancasari (eds.); Edisi keem). Penerbit Pustaka Belajar.
- Hary, S. W., Havidz, A. M., & Fitriana, S. (2014). *Biostatistik Lanjut dan Aplikasi Riset*. CV Trans Info Media.
- Kasnodihardjo, K., & Elsi, E. (2013). *Deskripsi Sanitasi Lingkungan, Perilaku Ibu, dan Kesehatan Anak*. Kesmas: National Public Health Journal.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Prinsi-Prinsip Pemasaran* (Edisi 13 J). Erlangga.
- Letts, L., Wilkins, S., Law, M., Stewart, D., Bosch, J., & Westmorland, M. (2017). *Guidelines for Critical Review Form: Critical Review* (pp. 1–12).
- Linda Prasetyaning Widayanti, Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif Pada Klinik UIN Sunan Ampel*. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.
- Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mubarak, I. W., & Chayatin, N. (2019). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori* (Edisi Kedu). Salemba Medika.
- Polit, D. F., & Cheryll Tatano, B. (2012). *Resource Manual For Nursing Research: Generating and Assessing Evidance for Nursing Practice* (Ninth). Wolters Kluwer Health Lippincott Williams & Wilkins.
- Polite, D. F., & Beck, C. T. (2014). *Essential Nursing Research*. Wolters Kluwer Health Lippincott Williams & Wilkins.
- RI, B. K. (2013). *Riset Kesehatan Dasa; Riskesdas 2013*.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta, 15*(2010), 90.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Tjiptono, & Chandra. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Andi.
- Utama, P. Y., Prihartini, A. E., & Listyorini, S. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2*(2).
- Wahyu, K., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional), 2*(1), 140–147.
- WHO. (2006). *World Health Statistic Overview 2006*.
- Wilhelmus Hary, S., Chatarina Indriati, K., & Sr. M, X. F. (2015). *Riset Kuantitatif dan Aplikasi Pada Penelitian Ilmu Keperawatan: Analisis Data Dengan Pendekatan Model Persamaan Struktural Confirmatory Modelling Strategy-Lisrel Pada Variabel Un-Observed* (Pertama). CV Trans Info Media.