



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM  
MENERIMA MANAJEMEN NYERI DI INSTALASI GAWAT  
DARURAT RSUD PASAR MINGGU**

**SKRIPSI**

**NADHIRA SALMA SYAHDAN**

**1910711027**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2023**



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM  
MENERIMA MANAJEMEN NYERI DI INSTALASI GAWAT  
DARURAT RSUD PASAR MINGGU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**NADHIRA SALMA SYAHDAN**

**1910711027**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nadhira Salma Syahdan

NRP : 1910711027

Tanggal : 5 Juli 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diporses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 5 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Nadhira Salma Syahdan)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadhira Salma Syahdan  
NRP : 1910711027  
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Manajemen Nyeri di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pasar Minggu” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 5 Juli 2023  
Yang Menyatakan,



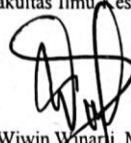
(Nadhira Salma Syahdan)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Nadhira Salma Syahdan  
NRP : 1910711027  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana  
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima  
Manajemen Nyeri di Instalasi Gawat Darurat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Ns. Wiwin Winarti, M. Epid., MN

Ketua Penguji



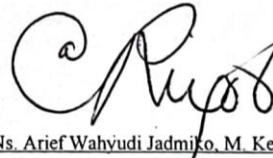
Ns. Zakaria Barbara, MN

Penguji I



Ditandatangani di Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023



Dr. Ns. Arief Wahvudi Jadmiko, M. Kep

Penguji II (Pembimbing)



Ns. Gamyatri Utami, M. Kep

Ketua Program Studi

Keperawatan Program Sarjana

# **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENERIMA MANAJEMEN NYERI DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD PASAR MINGGU**

**Nadhira Salma Syahdan**

## **Abstrak**

Nyeri menjadi penyebab utama pasien berkunjung ke IGD. Survei yang dilakukan di Inggris pada tahun 2012 menunjukkan sebanyak 64% dari total responden mengeluhkan nyeri sebagai alasan mereka masuk IGD. Keberhasilan dalam pemberian manajemen nyeri di IGD merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien yang menerima manajemen nyeri di IGD RSUD Pasar Minggu dengan gambaran karakteristik responden yang mencakup: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, diagnosa medis dan terapi farmakologi yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian survei, dengan populasi penelitian seluruh pasien yang masuk ke IGD RSUD Pasar Minggu dengan keluhan utama nyeri. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan rekam medis. Analisis data menggunakan analisis univariat. Hasil analisis dari 63 responden, rata-rata responden berusia 37 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan SMA, memiliki diagnosa medis gangguan gastrointestinal dan mendapatkan terapi farmakologi ketorolac. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 28 orang (44,4%) memiliki tingkat kepuasan cukup puas terhadap manajemen nyeri yang diterima di IGD RSUD Pasar Minggu. Tenaga profesi keperawatan di IGD diharapkan mendapatkan motivasi untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian manajemen nyeri sebagai intervensi keperawat dan memberikan informasi kepada pasien untuk menggunakan manajemen nyeri non-farmakologi sebagai kombinasi untuk meredakan nyeri.

**Kata Kunci:** Instalasi Gawat Darurat, Manajemen Nyeri, Tingkat Kepuasan Pasien

# **DESCRIPTION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN RECEIVING PAIN MANAGEMENT IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF THE PASAR MINGGU REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

**Nadhira Salma Syahdan**

## **Abstract**

Pain is the main reason why patients visit the emergency department. A survey conducted in the UK in 2012 showed that 64% of the total respondents complained of pain as the reason they entered the emergency department. Success in providing pain management in the emergency room is one indicator of the quality of hospital services that affect the level of patient satisfaction. This study was conducted to identify the description of the level of satisfaction of patients who received pain management in the emergency department of Pasar Minggu General Regional Hospital with a description of the characteristics of respondents including: age, gender, education level, medical diagnosis and pharmacological therapy obtained. This study used descriptive quantitative research methods with a survey type of research, with a study population of all patients who entered the emergency department of Pasar Minggu General Hospital with the main complaint of pain. The sampling technique was purposive sampling method. Data collection methods used questionnaires and medical records. Data analysis using univariate analysis. The results of the analysis of 63 respondents, the average respondent was 37 years old, female gender, high school education, had a medical diagnosis of gastrointestinal disorders and received ketorolac pharmacology therapy. The results showed that the majority of respondents as many as 28 people (44.4%) had a fairly satisfied level of satisfaction with the pain management received at the emergency department of Pasar Minggu General Hospital. Nursing professionals in the emergency room are expected to get motivation to improve their ability to provide pain management as a nursing intervention and provide information to patients to use non-pharmacological pain management as a combination to relieve pain.

**Keyword:** Emergency Department, Pain Management, Patient Satisfaction Level

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Manajemen Nyeri di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pasar Minggu”. Ada pun tujuan penulisan Skripsi ini adalah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya kepada penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Anter Venus, MA, Comm selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, ibu Desmawati, SKP, M. Kep, Sp. Mat, PhD sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan UPN “Veteran” Jakarta, Ns. Wiwin Winarti, S. Kep., M. Epid., MN selaku Ketua Jurusan Keperawatan, Ns. Fiora Ladesvita, S. Kep., M. Kep., Sp. Kep. MB selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan dan tentunya kepada Dr. Arief Wahyudi Jadmiko, S. Kep., Ns., M. Kep selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran dan selalu memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada keluarga, khususnya orang tua tercinta, Bapak Hamdani Armansyah Lubis dan Ibu Rialina Diani, SS, juga kepada Muhammad Faathir Lubis sebagai adik yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang kepada saya. Tidak lupa penulis sampaikan rasa terima kasih kepada teman-teman seperjuangan S1 Keperawatan angkatan 2019 khususnya kepada Fauziah, Shyawmi, Salsa, Della, Aulia, Nevin dan Winda yang selalu mendukung dan menyemangati saya. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk skripsi ini, agar nantinya dapat menjadi makalah yang lebih baik lagi. Terima kasih.

Jakarta, 30 Maret 2023

Penulis

Nadhira Salma Syahdan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Nyeri dalam Keperawatan Gawat Darurat.....	7
II.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	8
II.3 Nyeri .....	12
II.4 Kerangka Teori Penelitian .....	26
II.5 Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
III.1 Kerangka Konsep.....	30
III.2 Definisi Operasional .....	31
III.3 Desain Penelitian .....	33
III.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
III.6 Instrumen Penelitian .....	36
III.7 Metode Pengumpulan Data.....	37
III.8 Pengolahan Data .....	38
III.9 Uji Validitas Reliabilitas.....	39
III.10 Analisa Data.....	40
III.11 Etika Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
IV.1 Profil Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Minggu .....	44
IV.2 Proses Penelitian.....	45
IV.3 Uji Univariat .....	45
IV.4 Pembahasan .....	54
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	59
BAB V PENUTUP.....	61
V.1 Kesimpulan.....	61
V.2 Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Skala Perilaku FLACC.....	21
Tabel 2	Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3	Definisi Operasional .....	31
Tabel 4	Analisis Univariat .....	41
Tabel 5	Karakteristik Responden (n = 63) .....	46
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien dalam Menerima Manajemen Nyeri (n = 63).....	47
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Poin Pertanyaan Kuesioner APS-POQ-R tentang Nyeri yang dirasakan pasien di IGD .....	47

## DAFTAR SKEMA

Skema 1	Kerangka Teori.....	26
Skema 2	Kerangka Konsep .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Verbal Pain Intensity Scale</i> .....	19
Gambar 2 <i>Visual Analogue Scale</i> .....	20
Gambar 3 <i>Numeric Rating Scale</i> .....	20
Gambar 4 <i>Skala Faces</i> .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Sidang Proposal
- Lampiran 5 Bukti Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner
- Lampiran 6 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 7 Surat Persetujuan Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Clearance*)
- Lampiran 9 Hasil Analisa Data dengan SPSS
- Lampiran 10 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 11 Surat Persetujuan Sidang Akhir
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin