**SKRIPSI**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT**

Diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

****

IBUT PUJI RAHAYU

NIM 1812037

Program Studi Pendidikan Ners

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**

**PATRIA HUSADA BLITAR**

**2020**

**LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ibut Puji Rahayu

NIM : 1810237

Program Studi : Pendidikan Ners

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa;

1. Skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan menjiplak atau plagiat dari karya ilmiah orang lain.
2. Hasil skripsi yang terdapat didalamnya merupakan hasil pengumpulan data dari subyek penelitian yang sebenarnya tanpa manipulasi.

Apabila pernyataan diatas tidak benar saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku dan dicabut gelar atau sebutan yang saya peroleh selama menjalankan pendidikan di STIKes Patria Husada Blitar

|  |
| --- |
| Blitar, 11 Februari 2020 Yang Menyatakan |
|  |
| Ibut Puji RahayuNIM: 1812037 |

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika STIKes Patria Husada Blitar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ibut Puji Rahayu

NIM : 1812037

Program Studi : Pendidikan Ners

Jenis Karya Tulis : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Patria Husada Blitar Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Di Instalasi Gawat Darurat. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini STIKes Patria Husada Blitar berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (data base) dan memplubikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

|  |
| --- |
| Dibuat di BlitarPada tanggal 11 Februari 2020Yang membuat pernyataan |
|  |
| Ibut Puji RahayuNim: 1812037 |

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul : HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT.

Ditulis oleh : IBUT PUJI RAHAYU

NIM : 1812037

Program Studi : Pendidikan Ners

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar

Telah disetujui untuk dilakukan Ujian Skripsi pada tanggal

12 Februari 2020

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing Utama\Yeni Kartika Sari,M.KepNIK.180906024  | Blitar, 11 Februari 2020Pembimbing PendampingThatit Nurmawati, S.Si,M.Kes NIK 181096042 |

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

STIKes Patria Husada Blitar

Yeni Kartika Sari,M.Kep

NIK.180906024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT.

Ditulis oleh : IBUT PUJI RAHAYU

NIM : 1812037

Program Studi : Pendidikan Ners

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Patria Husada Blitar

Telah diuji dalam ujian skripsi yang dilaksanakan

Pada tanggal 12 Februari 2020

1. Ketua Penguji

Ns. Nawang Wulandari, M. Kep

1. Anggota Penguji
2. Ns. Yeni Kartika Sari, M.Kep

1. Thatit Nurmawati, S.Si.M.Kes

1. Aris Sri Mulyono, S.Kep.Ns.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT.”

Pada proses penyususunan mulai dari perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Basar Purwoto, S.Sos.,M.Si, selaku Ketua STIKes Patria Husada Blitar
2. Ns. Yeni Kartika Sari, M.Kep selaku, Ketua program Studi pendidikan Ners STIKes Patria Husada Blitar dan dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Thatit Nurmawati, S.Si.M.Kes, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sampai terselesainya skripsi ini.
4. Ns. Nawang Wulandari, M. Kep, selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan yang sifatnya membangun dalam skripsi ini.
5. Sr. Martina SSpS., DHSM, selaku Ketua Yayasan Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.
6. Dr. A.W. Soehapto,DHSM, selaku Direktur Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.
7. Yulistiana Rudianti, M.Kep (Sr.Devina,SSpS), selaku Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar.
8. Aris Sri Mulyono, S.Kep Ns, selaku penguji lahan yang telah memberikan kritikan dan masukan yang bersifat membangun.
9. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing selama penulis menjalani perkuliahan di STIKes Patria Husada Blitar.
10. Keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir terselesainya skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa alih jenjang dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik demi perbaikan. Namun penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

 Blitar, Februari 2020

 Penulis

ABSTRAK

Pelayanan Gawat Darurat memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawatdaruratan pasien. Keberhasilan penanganan gawat darurat sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini menggunakan desain analisis korelatif dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat dan tanggal penelitian di IGD Rumah Sakit Katolik Budi Rahayu Blitar pada tanggal 8-25 Januari 2020. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive* *sampling* dengan jumlah populasi semua pasien rawat inap label kuning berjumlah 100 responden. Sampel berjumlah 50 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar observasi untuk menilai *response time* perawat dan kuisioner kepuasan pasien (15 pernyataan). Analisis statistik menggunakan uji *Spearman Rho*. Hasil uji statistik diperoleh p = 0,000, dimana α ≤ 0,05 dan r = - 0,744, yang berarti ada hubungan negatif yang sangat kuat antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kategori *response time* sangat cepat (0-5 menit) sebanyak 43 (86%) responden merasa sangat puas dan 6% responden merasa puas. *Response time* cepat (>5 menit-15 menit) sebanyak 6% responden merasa puas. *Response time* lambat didapatkan 2% merasa tidak puas. *Response time* diupayakan lebih baik lagi sehingga ada peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kunci : *response time*, kepuasan pasien, Instalasi Gawat Darurat.

*ABSTRACT*

*Emergency Care Services require immediate help that is fast, precise and careful to determine the emergency priorities of patients. The success of emergency care is highly dependent on the speed available with the quality of rescue assistance to save it and prevent disability. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and the level of patient satisfaction in the Emergency Department. This study uses a correlative analysis design using cross sectional design. Place and date of research at the IGD Catholic Hospital Budi Rahayu Blitar on 8-25 January 2020. The sampling method using purposive sampling with the total sample of all yellow label inpatients producing 100 respondents. Sample payment of 50 respondents. This research instrument used observation sheets to arsess response time and patient satisfaction questionnaires (15 awards). Statistical analysis using the Spearman Rho test. Statistical test results obtained p = 0,000, where α ≤ 0.05 and r = - 0.744, which means there is a very strong negative relationship between the response time of nurses with the level of patient satisfaction. The category of response time is very fast (0-5 minutes) as many as 43 (86%) respondents were very satisfied and 6% of respondents were satisfied. Quick response time (> 5 minutes-15 minutes) as many as 6% of respondents received satisfaction. Fast response time obtained by 2% received unsatisfied. The response time is better, so there is an increase in the quality of service.*

*Keywords: response time, patient satisfaction, Emergency Installation.*

DAFTAR ISI

Hal

Halaman Judul i

Lembar Pernyataan ...................................................................................................ii

Lembar Pernyataan Publikasi ..................................................................................iii

Lembar Persetujuan Penelitian ...iv

Lembar Pengesahan ..................................................................................................v

Ucapan Terima Kasih .vi

Abstrak ................................................................................................................... vii

Daftar Isi ......ix

Daftar Tabel xi

Daftar Gambar ........................................................................................................xii

Daftar Lampiran .....xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar *Response Time* 6

2.1.1 Definisi *Response Time* 6

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time* 8

2.1.3 Klasifikasi *Response Time* Berdasarkan Kegawatan 11

2.1.4 Pengukuran Response Time 11

2.1.5 Dampak Response Time 12

2.2 Konsep Dasar Kepuasan 13

2.2.1 Definisi Kepuasan 13

2.2.2 Kepuasan Pasien 14

2.2.3 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien 16

2.2.4 Penyebab ketidakpuasan Pasien 20

2.2.5 Unsur-Unsur Kepuasan Pasien 22

2.2.6 Dampak Ketidakpuasan Pasien 27

2.2.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan 28

2.2.8 Klasifikasi Kepuasan Pasien 32

2.3 Konsep Dasar IGD 34

2.3.1 Pengertian IGD 34

2.3.2 Pelayanan IGD 34

2.3.3 Mutu Pelayanan IGD 40

2.4 Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien 42

2.5 Kerangka Konseptional 43

2.6 Hipotesis Penelitian 44

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 45

3.2 Variabel Penelitian 45

3.3 Definisi Operasional 46

3.4. Tempat dan tanggal penelitian 47

3.5. Populasi dan Sampel 47

3.6 Kerangka Kerja 49

3.7. Instrumen Penelitian 50

3.8 Metode Pengumpulan Data 51

3.9. Metode Analisa Data 52

3.10. Etika Penelitian 53

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian .............................................................................................55

4.1.1. Data Umum ................................................................................................56

4.1.2. Data Khusus ...............................................................................................59

4.2. Pembahasan ...................................................................................................61

BAB 5 PENUTUP

5.1. Kesimpulan ....................................................................................................73

5.2. Saran ..............................................................................................................73

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

 Hal

Tabel 2.1 *Key Performance Indikators* IGD...........................................................41

Tabel 3.1 Definisi Operasional ............................................................................ 46

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden ....................................56

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden ..................................................57

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden ............................57

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden ...........................................58

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat.........................................59

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien ...................................................60

Tabel 4.9 Tabulasi Silang *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien ......60

DAFTAR GAMBAR

 Hal

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual ....................................................................... . 43

Gambar 3.1 Kerangka Kerja .................................................................................. 49

DAFTAR LAMPIRAN

 Hal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lampiran 1 | Surat Ijin Penelitian ke Rumah Sakit Budi Rahayu Blitar ...... | 77 |
| Lampiran 2 | Hasil Uji Layak Etik ............................................................... | 78 |
| Lampiran 3 | Surat Balasan dari Direktur Rumah Sakit Budi Rahayu Blitar  | 79 |
| Lampiran 4 | Surat Keterangan Selesai Penelitian ....................................... |  |
| Lampiran 5 | Lembar Penjelasan Penelitian ................................................. | 80 |
| Lampiran 6 | Lembar Persetujuan Responden .............................................. | 82 |
| Lampiran 7 | Data Demografi........................................................................ | 83 |
| Lampiran 8 | Observasi *Response Time .......................................................* | 85 |
| Lampiran 9 | Kuisioner Kepuasan Pasien .................................................... | 86 |
| Lampiran 10 | Data Umum Responden .......................................................... | 88 |
| Lampiran 11 | Tabulasi *Response Time* ......................................................... | 90 |
| Lampiran 12 | Tabulasi Kepuasan Pasien ....................................................... | 91 |
| Lampiran 13 | Hasil Perhitungan SPSS .......................................................... | 93 |