



**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

SKRIPSI

Oleh:

ULIL KHASANAH

NIM. 017222041

**PRODI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2024**



**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Oleh:

ULIL KHASANAH

NIM. 017222041

**PRODI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

Disusun oleh:

ULIL KHASANAH
NIM. 017222041

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Januari 2024

Pembimbing Utama



Fiki Wijayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0609018805

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU

Disusun oleh:

ULIL KHASANAH
NIM. 017222041

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:
Hari : Rabu
Tanggal : 7 Januari 2024

Ketua Penguji



Fiki Wijayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0609018805

Penguji 1

Penguji 2



M. Imron Rosyidi S. Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0606127804



Ns. Puji Lestari, S.Kep., M.Kes.(Epid)
NIDN. 0022038101

Ketua Program Studi



Umi Aniroh, S.Kp., Ns., M.Kes.
NIDN. 0614087402

Dekan Fakultas



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Ulil Khasanah

NIM : 017222041

Program Studi/ Fakultas : S1 Keperawatan /Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah berjudul **“Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RS Balikpapan Baru”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Januari 2024

Pembimbing,



ki Wijayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN. 0609018805

Yang Membuat Pernyataan,



Ulil Khasanah
017222041

HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulil Khasanah
NIM : 017222041
Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “**Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Balikpapan Baru**”

Ungaran, Januari 2024
Yang membuat pernyataan,



(Ulil Khasanah)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : Ulil Khasanah
Tempat, Tanggal Lahir : Muara Badak (Kutai Kartanegara), 31 Januari 1988
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Padat Karya 2 Blok B No.08 Rt.052, Kel. Gunung Samarinda, Kec. Balikpapan Utara, Balikpapan, Kalimantan Timur

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : Tahun 1993 - 1999
2. SMP : Tahun 1999 - 2002
3. SMA : Tahun 2002 - 2005
4. Akper Pemprop Kaltim, Samarinda : Tahun 2005 - 2008
5. Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2023 Sampai Sekarang

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Alm. Supriyadi
Nama Ibu : Dahlia
Pekerjaan : Pensiunan POLRI
Alamat : Jl. TMD rt.004 Muara Badak Ulu, Kec. Muara Badak, Kab. Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur .

Universitas Ngudi Waluyo
Program Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2024
Ulil Khasanah
017222041

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RS BALIKPAPAN BARU

ABSTRAK

Latar Belakang : Unit Gawat Darurat (UGD) adalah sektor rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien gawat darurat dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian atau kecacatan. Oleh karena itu dibutuhkan waktu tanggap yang tepat dan efisien paling lama 5 menit sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan awal. Waktu tanggap pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di UGD adalah waktu tanggap dari perawat.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien UGD RS Balikpapan Baru sebanyak 1.886 pasien pada bulan Desember 2023. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Instrument penelitian lembar observasi dan kuisisioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *spearman rho*.

Hasil Penelitian : Didapatkan sebagian besar mengalami waktu tanggap baik oleh perawat sebanyak 72 responden (75,8 %) dan pasien yang puas sebanyak 44 responden (46,3 %). Hasil analisis *spearman rho* didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05) artinya ada hubungan yang signifikan dengan korelasi positif antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Simpulan : Ada hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Kata kunci : Waktu tanggap, kepuasan pasien

Kepustakaan : 35 (2014-2023)

Ngudi Waluyo University
Nursing Study Program
Nursing Faculty
Final Assignmnet, January 2024
Ulil Khasanah
017222041

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S RESPONSE TIME AND
PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT
BALIKPAPAN BARU HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: The Emergency Department (ER) is a hospital sector that provides first service to emergency patients quickly, precisely and meticulously to prevent death or disability. Therefore, it takes a proper and efficient response time of no longer than 5 minutes from the time the patient arrives until the initial treatment is carried out. Service response time needs to be taken into account in order to provide services that are fast, responsive and able to save emergency patients. One of the determining indicators of patient satisfaction and the quality of health services in the ER is the response time of nurses.

Objective : To determine the relationship between nurse response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Methods: This study used a correlation descriptive design with a *cross sectional* approach. The population in this study is all emergency room patients at Balikpapan Baru Hospital as many as 1,886 patients in December 2023. The sampling technique in this study used *accidental sampling* with a sample of 95 respondents. Research instruments, observation sheets, and patient satisfaction questionnaires. Data analysis using univariate and bivariate analysis with *spearman rho test*.

Results: It was found that most experienced good response time by nurses as many as 72 respondents (75.8%) and satisfied patients as many as 44 respondents (46.3%). The results of spearman rho *analysis* obtained a *p value* of $0.000 < \alpha$ (0.05), meaning that there is a significant relationship with a positive correlation between nurse response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Conclusion : There is a relationship between nurse's response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Keywords : Response time, patient satisfaction

Literature : 35 (2014-2023)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat RS Balikpapan Baru”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S. Kep., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kp., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo
4. Fiki Wijayanti, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan hingga skripsi ini selesai
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan
6. Suami tercinta, Irvan Busrani, anak-anak tersayang, Shabrina Airil K dan Syahida Aisyah B, serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai
7. Teman-teman seperjuangan PSIK yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua

pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, Aamiin.

Ungaran, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	17
PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang.....	17
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	22
BAB II.....	24
TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Teori.....	24
B. Kerangka Teori.....	47
C. Kerangka Konsep.....	48
D. Hipotesis	48
BAB III	49
METODE PENELITIAN.....	49
A. Desain Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
D. Subyek Penelitian.....	49
E. Definisi Operasional	51
F. Variabel Penelitian.....	52
G. Metode Pengumpulan Data.....	52
H. Pengolahan Data	55
I. Analisis Data.....	57
BAB IV	59

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
B. Hasil.....	60
BAB V.....	64
PEMBAHASAN	64
A. Hasil Analisis Univariat.....	64
B. Hasil Analisis Bivariat	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB VI	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangkan Teori.....	47
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	51
Tabel 3. 2 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien (Jaya, 2017)	55
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan waktu tanggap di UGD RS Balikpapan Baru.....	60
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru.....	60
Tabel 4. 3 Hubungan waktu tanggap dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ethical Clearance.....	78
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dan Mencari Data.....	79
Lampiran 3. Surat Balasan Ijin Penelitian dan Mencari Data.....	80
Lampiran 4. Kuesioner.....	81
Lampiran 5. Hasil Tabulasi.....	83
Lampiran 6. Hasil SPSS.....	90
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	92
Lampiran 8. Surat bebas plagiasi.....	96