



**HUBUNGAN *RESPON TIME* IGD DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**

SKRIPSI

Oleh:

SRI WIDI ASTUTIE

NIM. 017231005

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO



**HUBUNGAN *RESPON TIME* IGD DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Kep)

Oleh:

SRI WIDI ASTUTIE

NIM. 017231005

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN *RESPON TIME* IGD DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**

Oleh:

SRI WIDI ASTUTIE
NIM. 017231005

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Skripsi Program Studi S1

Ungaran, Agustus 2024



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.I
NIDN. 0602027901

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN *RESPON TIME* IGD DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN


disusun oleh:

SRIWIDI ASTUTIE NIM.
017231005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Proposal Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Agustus 2024



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.J

Anggota/ Penguji 1



Sukarno, S.Kep., M.Kep

Anggota/ Penguji 2



Raharjo Apriatmoko, SKM., M.Kep

Ketua Program Studi



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.J
NIDN. 0602027901

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Sri Widi Astutie

NIM 017231005

Program Studi/ Fakultas : S1 Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* berjudul "**HUBUNGAN RESPON TIME IGD DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN**" 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.

Pembimbing,



Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.J
NIDN. 0602027901

Semarang, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Sri Widi Astutie
NIM. 017231005

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : Sri Widi Astutie

NIM 017231005

Program Studi/ Fakultas : S1 Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Hubungan *Respon Time* IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Restu Ibu Balikpapan” berserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image, yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya google.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Ungaran

Pada tanggal: 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Sri Widi Astutie

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus 2024
Sri Widi Astutie
NIM. 017231005

HUBUNGAN *RESPON TIME* IGD DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RS RESTU IBU BALIKPAPAN

ABSTRAK

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) 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 *response time* (waktu tanggap) yang tepat dan efisien sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan awal. *Response time* menjadi indikator keberhasilan penanganan medik dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di IGD. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *respon time* IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Restu Ibu Balikpapan.

Metode: Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien IGD di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 94 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* (χ^2).

Hasil: Gambaran *respon time* IGD didapatkan kategori tepat yaitu 55 orang (58,5%) dan kategori tidak tepat yaitu 39 orang (41,5%). Gambaran tingkat kepuasan pasien IGD didapatkan kategori puas yaitu 49 orang (52,1%) dan kategori tidak puas yaitu 45 orang (47,9%). Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh variabel usia ($p=0,008$) menunjukkan bahwa H_a diterima.

Simpulan: Terdapat hubungan antara *respon time* IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS Restu Ibu Balikpapan. Diharapkan perawat dapat meningkatkan kemampuannya dalam penanganan pasien gawat darurat dengan mengikuti seminar atau pelatihan gawat darurat.

Kata Kunci: *Respon Time*, Kepuasan.

Ngudi Waluyo University
Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, August 2024
Sri Widi Astutie
NIM. 017231005

**THE RELATIONSHIP BETWEEN EMERGENCY ROOM RESPONSE TIME
AND PATIENT SATISFACTION LEVELS AT RESTU IBU HOSPITAL
BALIKPAPAN**

ABSTRACT

Background: *The Emergency Department is a hospital sector that provides first-aid to emergency patients quickly, precisely, and carefully to prevent death or disability. Therefore, an appropriate and efficient response time is needed from the time the patient arrives until the initial treatment is carried out. Response time is an indicator of the success of medical treatment and can influence patient satisfaction in the ER. This research aims to determine the relationship between emergency room response time and patient satisfaction levels at Restu Ibu Hospital Balikpapan.*

Method: *This type of research uses quantitative research with a descriptive correlational research design with a cross-sectional approach. The research population was all emergency room patients at the Restu Ibu Hospital Balikpapan, and the sampling technique used was accidental sampling of 94 people. Data collection uses a questionnaire sheet. Data analysis is univariate, and bivariate analysis uses the chi square test (χ^2).*

Results: *The description of the emergency room response time was found to be in the correct category was 55 people (58.5%) and in the incorrect category was 39 people (41.5%). The description of the level of satisfaction of emergency room patients showed that the satisfied category was 49 people (52.1%) and the dissatisfied category was 45 people (47.9%). The results of the chi square statistical test (χ^2) obtained for the age variable ($p = 0.008$) showed that H_a was accepted.*

Conclusion: *There is a relationship between emergency room response time and patient satisfaction level at Restu Ibu Hospital Balikpapan. It is hoped that nurses can improve their abilities in handling emergency patients by attending seminars or emergency training.*

Keywords: *Response Time, Satisfaction.*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan *Respon Time* IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Restu Ibu Balikpapan” tepat pada waktunya meskipun masih ada kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan 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. Dr. Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep., SP.Kep.J. selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo dan sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dorongan serta saran kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini
4. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
5. RS Restu Ibu Balikpapan dan seluruh staf RS Restu Ibu Balikpapan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan saran untuk Skripsi ini.
6. Keluargaku yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi
7. Teman-teman Bestieku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam membuat Skripsi ini.

Peneliti menyadari ada kekurangan dalam pembuatan dan penulisan Skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Bersamaan dengan selesainya penelitian ini peneliti mengharapkan banyak manfaat

yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Ungaran, Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Widi Astutie' with a stylized flourish at the end.

Sri Widi Astutie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11

A.	Tinjauan Teori	11
1.	<i>Respon Time</i>	11
2.	Kepuasan	16
3.	Instalasi Gawat Darurat.....	23
B.	Kerangka Teori.....	34
C.	Kerangka Konsep	35
D.	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
A.	Desain Penelitian	36
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C.	Subjek Penelitian	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel.....	37
D.	Definisi Operasional	38
E.	Variabel Penelitian.....	39
1.	Variabel Independen	39
2.	Variabel Dependen.....	39
F.	Pengumpulan Data	39
G.	Pengolahan Data.....	42
H.	Analisis Data.....	44
1.	Analisis Univariat.....	44
2.	Analisis Bivariat.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
A.	Gambaran Obyek Penelitian	45
B.	Hasil Penelitian	46
C.	Pembahasan.....x.....	48

BAB V PENUTUP	59
A. Simpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.1	Gambaran <i>Respon Time</i> IGD.....	46
Tabel 4.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien IGD.....	47
Tabel 4.3	Hubungan Antara <i>Respon Time</i> IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	35

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 Hasil Penelitian	71
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 5 Pengajuan Ethical Clearence.....	83
Lampiran 6 Surat Ethical Clearence	84
Lampiran 7 Surat Penelitian dan Mencari Data.....	85
Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data	86
Lampiran 9 Surat Keterangan Cek Plagiasi (Turnitin)	87
Lampiran 10 Laporan Bimbingan TA/Skripsi.....	88

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Sri Widi Astutie
 NIM : 017231005
 Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 01 April 1976
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Status : Menikah
 Unit Kerja : Ka. Ruangan Rawat Inap Lantai 2
 Instansi : RS Restu Ibu Balikpapan Kalimantan Timur
 Alamat : Perumahan PGRI Blok L no. 28 RT. 13 Graha Indah
 Balikpapan Utara Kalimantan Timur
 Handphone : 081350708350
 Email : sriwidiastutie52@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/PT
1982 - 1988	SD NEGERI 01 KALISAT
1988 - 1991	SMP NEGERI 1 KALISAT
1991 - 1994	SMAN 1 ASEMBAGUS
1994 - 1997	D3 KEPERAWATAN UNMUH JEMBER

Riwayat Pekerjaan :

Tahun	Pekerjaan (Jabatan dan Instansi)
2000 - 2003	PERAWAT PELAKSANA RUANGAN
2004 - 2010	SUPERVISOR
2011 - 2014	WA. KOORD. IGD
2015 - 2020	KA. RUANGAN RAWAT INAP LANTAI 3
2021 - 2024	KOORDINATOR PERAWAT IGD
2024	MOD
2024 - sekarang	KA. RUANGAN RAWAT INAP LANTAI 2

Riwayat Organisasi :

Tahun	Jenis/ Nama Organisasi	Jabatan/Jenjang Keanggotaan
2006 - 2011	DPK PPNI RS. Restu Ibu	Bendahara I
2011 - 2015	DPK PPNI RS. Restu Ibu	Bendahara I
2015 smp sekarang	KOMITE KEPERAWATAN	Komite etik

