

SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh
Arry Setyarini
KPP2001409

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2022



SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA, DIY

Disusun Oleh:

Arry Setyarini

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal *26-2-2022*

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

Nur Yeti S, S.Kep., Ns., M.Med.Ed.

Penguji II

Fransiska T D L, S.Kep., Ns., M.Kes.

Penguji III

Doni Setiyawan, S.Kep., Ns., M.Kep

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, *11-4-2022*

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Arry Setyarini

Nomor Induk Mahasiswa : KP.20.01.409

Program Studi : Ilmu Keperawatan dan Ners

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, 19-4-2022

Yang menyatakan,



Setyarini

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

Nur Yeti S, S.Kep., Ns., M.Med.Ed.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melakukan penelitian dalam rangka mencapai gelar Sarjana pada prodi S1 Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta Program Studi Keperawatan dan Ners dengan judul “Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY”.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah membimbing, memberi semangat dan memberikan petunjuk serta penjelasan, oleh karena itu pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, Mkes selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep., Ketua Prodi Keperawatan dan Ners STIKES Wira Husada Yogyakarta.
3. Nur Yeti S, S.Kep., Ns., M.Med.Ed, pembimbing I sekaligus penguji II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan dan masukan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Fransiska T D L, S.Kep., Ns., M.Kes, pembimbing II sekaligus penguji III yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Doni Setiyawan, S.Kep., Ns., M.Kep, dosen penguji yang telah meluangkan waktu dalam menguji serta memberikan saran dan masukan dalam Skripsi ini.
6. Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY yang telah memberikan izin peneliti dalam melakukan proses penelitian hingga berjalan lancar.
7. Responden yang telah bersedia menjadi sampel penelitian ini.
8. Kepada seluruh keluargaku yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta semangat selama ini.

9. Kepada sahabatku dan teman-teman S1 Keperawatan yang bersama-sama berjuang dalam suka dan duka, saling memberikan dukungan dan kerjasamanya.
10. Dosen keperawatan dan seluruh staf yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi.
11. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak serta pembaca untuk kesempurnaan usulan penelitian ini.

Demikian semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak. Aamiin.

Yogyakarta, November 2021

Penulis

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

Arry Setyarini¹, Nur Yeti², Fransiska TDL³

INTISARI

Latar belakang: *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. *Response Time* dengan penanganan kecepatan yang sudah berstandar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di IGD sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan keperawatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.

Metode: Desain penelitian menggunakan rancangan *survey analitik* dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan sampel pasien yang berobat di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY sebanyak 49 responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *Response Time* Perawat dan lembar kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien.

Hasil: *Response Time* perawat sebanyak 95,9% sangat cepat yaitu 0-3 menit dan Tingkat Kepuasan pasien sebanyak 98% “sangat puas” dan 2% “puas”. Hasil uji *bivariat* menggunakan *Gamma* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY (*p value* 0,401).

Kesimpulan: Diharapkan agar *Response Time* perawat tetap ditingkatkan dalam melakukan tindakan pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien lebih baik lagi.

Kata Kunci : *Response Time*, Kepuasan Pasien

**RELATIONSHIP OF NURSE RESPONSE TIME WITH PATIENT
SATISFACTION LEVEL IN ER
DIY POLDA BHAYANGKARA HOSPITAL**

Arry Setyarini¹, Nur Yeti², Fransiska TDL³

ABSTRACT

Background: Response time is the speed in handling patients, calculated from the time the patient arrives until the treatment is carried out, a good response time for patients is 5 minutes. Response Time with standardized speed handling can be a good service process in the ER so that patients can feel satisfaction from nursing services.

Objective: This study aims to determine the relationship between Nurse Response Time and Patient Satisfaction Levels in the Emergency Installation (IGD) Bhayangkara Polda Hospital DIY.

Methods: The research design used an analytical survey design with a cross sectional method. The sampling technique in this study used accidental sampling with 49 respondents as a sample of patients seeking treatment at the ER Bhayangkara Polda Hospital, Yogyakarta. The instruments used are the Nurse Response Time observation sheet and the Patient Satisfaction Level questionnaire sheet.

Results: Response time of nurses was 95.9% very fast, 0-3 minutes and the patient satisfaction level was 98% "very satisfied" and 2% "satisfied". The results of the bivariate test using Gamma showed that there was no relationship between Nurse Response Time and Patient Satisfaction Levels at the ER Bhayangkara Polda Yogyakarta Hospital (p value 0.401).

Conclusion: It is hoped that the nurse's response time will continue to be improved in carrying out service actions to improve the quality of hospital services, so that the level of patient satisfaction is even better.

Keywords: Response Time, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)	13
2. <i>Response Time</i>	22
3. Kepuasan Pasien	29

	B. Kerangka Teori	43
	C. Kerangka Konsep	44
	D. Hipotesis Penelitian	45
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Rancangan Penelitian	46
	B. Waktu dan Tempat Penelitian	46
	C. Populasi dan Sampel	47
	D. Variabel Penelitian	48
	E. Definisi Operasional	50
	F. Instrumen Penelitian	50
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
	H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	53
	I. Jalannya Penelitian	56
	J. Etika Penelitian.....	59
	K. Jadwal Penelitian	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
	B. Hasil Penelitian.....	65
	C. Pembahasan.....	69
	D. Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	50
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	65
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	66
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	66
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi <i>Response Time</i> Responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	67
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	67
Tabel 4.6	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	43
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Protokol Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Informasi Subyek
- Lampiran 3 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 4 : Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 : Surat Persetujuan Menjadi Asisten
- Lampiran 7 : Lembar Observasi *Response Time*
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 : Lembar Tabel Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Tabel Khusus Univariat
- Lampiran 11 : Lembar Tabel Khusus Bivariat
- Lampiran 12 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 13 : Anggaran Penelitian
- Lampiran 14 : Lembar Konsultasi Pembimbing
- Lampiran 15 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Perkap No 11 tahun 2011 bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY merupakan instansi pemerintah (Kepolisian Republik Indonesia) yang berada dibawah koordinasi Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal ini mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri (Polri, ASN Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan Kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai pintu utama menjadi salah satu komponen yang penting keberadaannya. Sebagai unit yang beroperasi 24 jam, IGD dituntut melaksanakan fungsinya dengan baik. Sehingga diperlukan sarana dan prasarana yang lebih memadai juga dari sektor sumber daya manusianya.

Sebagai rumah sakit rujukan Covid-19 dengan SK Gubernur DIY nomor 61/KEP/2020, semakin banyak masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya yang berobat ke RS. Bhayangkara. Diambil dari data *SIRS*

Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY bahwa data kunjungan pasien keseluruhan dari semua unit pelayanan pada tahun 2020 semakin meningkat sebanyak 112,40 %. *Respon time* yang cepat adalah salah satu pendekatan untuk meningkatkan pelayanan di IGD. Terlebih lagi, ini adalah usaha untuk menawarkan dukungan luar biasa bagi pasien yang nantinya akan muncul kepercayaan yang tinggi, baik dari daerah setempat maupun dapat memperluas pemenuhan pasien.

Response time adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD (Depkes, 2010). Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 / Menkes / SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan *respons time* merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat. Tahun 2009 Menteri kesehatan telah menetapkan prinsip umum penanganan pasien (*respons time*) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.

Response time atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana,

prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Isrofah, Indriono dan Setiyarso, 2020).

Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya, 2012).

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2012). Hasil penelitian Widodo, Agustin dan Safitri (2015), menyebutkan ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS Panti Waluyo Surakarta. Nurlina, Rifai dan Jamaluddin (2019),

menyebutkan *response time* adalah faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian lain dilakukan oleh Susanti dan Kusniawati (2019), menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara peran perawat dengan tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dibuktikan dengan *p-value* pada *continuity correction* yaitu sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$ pada taraf signifikan 5%. Kepuasan yang dirasakan pasien maupun keluarga menunjukkan bahwa perawat telah memberikan pelayanan yang baik dari sisi sikap peduli (empati), penampilan fisik (kerapian), *responsiveness* (kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien), *reliability* (keandalan dan keterampilan) dan *assurance* (jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY pada 12 September 2021 diperoleh data pasien IGD selama bulan Juni sampai dengan Agustus 2021 sebanyak 1.675 pasien. Peneliti juga melakukan wawancara dengan 10 pasien yang berkunjung ke IGD didapatkan bahwa sebanyak 4 pasien (40%) mengatakan karena antrian yang panjang tidak puas dengan ketidaktepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan karena tidak segera ditangani oleh perawat kemudian sebanyak 2 pasien (20%) mengatakan mendapatkan pelayanan kurang sesuai dengan keinginannya karena harus melakukan rapid test terlebih dahulu, 1 pasien (20%) mengatakan ruang tunggu kurang

nyaman bagi keluarga yang menunggu karena bercampur dengan pasien lain yang akan berobat, dan 3 pasien (20%) lainnya mengatakan bahwa sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diperolehnya dimulai dari penerimaan pertama pasien datang sampai mendapatkan penanganan.

Menurut Karokaro *et al.* (2020), *response time* merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat perawat dalam menangani pasien semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi kepuasan pasien. Berdasarkan uraian latar belakang dan studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “adakah hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini diantaranya adalah:

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin dan pendidikan responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.
- b. Mengetahui *response time* responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.
- c. Mengetahui kepuasan responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.

D. Ruang Lingkup

Lingkup penelitian terdiri dari:

1. Lingkup keilmuan

Penelitian ini merupakan penelitian yang berhubungan dengan keperawatan, khususnya bidang kegawatdaruratan.

2. Lingkup materi

Materi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain tentang instalasi gawat darurat (IGD), *response time* dan kepuasan pasien.

3. Lingkup lokasi

Penelitian ini akan dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY karena mengingat banyaknya peningkatan angka pasien di ruang IGD.

4. Lingkup metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa deskriptif kuantitatif dengan rancangan korelasional dengan pendekatan *cross sectional*.

5. Lingkup obyek/ sasaran

Sasaran penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.

6. Lingkup waktu

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Januari 2022.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

Instansi Terkait yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY memberikan kontribusi bagi perkembangan usaha jasa agar

memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan dan juga sebagai bahan pertimbangan Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perawat dalam pelaksanaan pelayanan gawat darurat secara cepat dan sesuai dengan kompetensi perawat sebagai penurunan angka kesakitan, kecatatan dan komplikasi.

3. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pasien dengan mengetahui tentang waktu tunggu yang diberikan oleh seorang petugas di ruang IGD membuat pasien tidak cemas, lebih percaya diri terhadap petugas IGD dan tidak terdapat kesalah pahaman terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi baru bagi ilmu pengetahuan guna menambah pengetahuan dan wawasan tentang respons time perawat dalam penanganan kegawatdaruratan.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh:

1. Isrofah, Indriono dan Setiyarso (2020), judul penelitian " Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang".

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah rata – rata kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang dalam 6 bulan terakhir sejak bulan April sampai dengan September 2019. Jumlah sampel penelitian sebanyak 93 responden. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi Square dengan program SPSS versi 24 didapatkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) = 0,027 < α = 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang. *Response time* pelayanan di IGD RSUD Batang dengan kategori baik sebanyak 90 responden (96,8%), sedangkan pada kategori kurang baik sebanyak 3 responden (3,2%). Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan sebanyak 28 responden (30,1%) kurang puas, 39 responden (41,9%) puas dan sebanyak 26 responden (28,0%) sangat puas.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, teknik sampling dan teknik analisis data. Metode penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang akan digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik analisis data menggunakan *Gamma*.

2. Karokaro *et al.* (2020), penelitian berjudul “Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (*Response Time*) Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed”.

Desain yang digunakan adalah observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang diambil adalah seluruh perawat IGD yaitu 30 orang. Teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara langsung kepada responden berpedoman pada kuesioner mengenai masa kerja, beban kerja, sarana dan prasarana dan waktu tanggap. Pengambilan sampel menggunakan teknik total sampel. Analisis data menggunakan chi square. Hasil penelitian menyebutkan ada hubungan masa kerja perawat dengan waktu tanggap (*response time*) pasien di IGD RS Grandmed Lubuk Pakam dengan nilai signifikan 0,006. Ada hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap (*response time*) pasien di IGD RS Grandmed Lubuk Pakam dengan nilai signifikan 0,002, Tidak ada hubungan sarana dan prasarana dengan waktu tanggap (*response*

time) pasien di IGD RS Grandmed Lubuk Pakam dengan nilai signifikan 0,187.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, teknik sampling dan teknik analisis data. Metode penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang akan digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik analisis data menggunakan *Kendall tau*.

3. Nurlina, Rifai dan Jamaluddin (2017), judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung”

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 96 pasien yang datang ke IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan metode *purposive sampling* menggunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reabilitas. Data yang didapat selanjutnya dilakukanan analisis univariat, bivariat dan multivariate. Keterampilan petugas kesehatan termasuk dalam kategori tidak mampu yaitu 66,7% (nilai $p = 0,05$), prosedur pelayanan termasuk dalam kategori tidak mudah yaitu 65,6% (nilai $p = 0,000$), kenyamanan lingkungan termasuk dalam kategori tidak nyaman yaitu 62,5 (nilai $p = 0,000$)%, waktu tanggap termasuk dalam kategori tidak cepat 63,5% (nilai $p = 0,000$)

dan kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017 termasuk dalam kategori tidak puas yaitu 67,7% responden. Ada hubungan signifikan keterampilan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan dan waktu tanggap dengan kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. Waktu tanggap adalah faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien IGD Rumkit TNI AD Tk. IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada metode penelitian, teknik sampling dan teknik analisis data. Metode penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang akan digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik analisis data menggunakan *Kendall tau*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian berjudul “Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar berumur dewasa akhir (36-45 tahun) (38,8%), berjenis kelamin laki-laki (61,2%) dan berpendidikan SMA/SMK (61,2%).
2. *Response time* responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY adalah sangat cepat (95,9%).
3. Kepuasan responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY adalah sangat puas (98,0%).
4. Tidak ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY dengan *p value* 0,401 (α : 0,05).

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

Tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan mengutamakan kualitas serta meningkatkan fasilitas rumah sakit agar pasien yang berkunjung akan selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mutu rumah sakit meningkat.

2. Bagi Perawat

Perawat sebaiknya tetap mempertahankan proses keperawatan dan SOP terutama di ruang IGD dan lebih meningkatkan kerja sama antara perawat jaga untuk keberhasilan proses keperawatan.

3. Bagi Pasien

Pasien harus selalu kooperatif dalam tindakan keperawatan agar proses asuhan keperawatan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* dan kepuasan, menambah jumlah sampel serta melakukan penelitian dengan metode yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2019) 'Metodelogi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan', in *Rineka Cipta, Jakarta*.
- Arikunto, S. (2014) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dahlan, S. (2015) *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Depdiknas (2013) *Profil Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- DepKes (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Dewi, N. F. (2019) 'Risiko Musculoskeletal Disorders (MSDs) pada Perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD)', 7, pp. 39–48.
- Dharma, K. K. (2013) *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Enggel (2010) *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hania, U. P. (2020) 'Literature Riview: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat pada Penanganan IGD', *Encyclopedia of Algorithms*, 56, pp. 777–777. doi: 10.1007/978-0-387-30162-4_343.
- Hartati, S. and Halimuddin (2016) 'Response Time Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), pp. 1–7.
- Hidayat, A. A. (2014) *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Isrofah, Indriono, A. and Setiyarso, T. (2020) 'Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang', *Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi*, 4(2), pp. 31–45.
- Jaya, A. P. (2017) 'Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Tingkat IV Madiun', *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Karokaro, T. M. *et al.* (2020) 'Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Waktu Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed', *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), pp. 172–180.

- Kepmenkes (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. (2016) *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Prentice H. Jakarta: Salemba Empat.
- Maatilu, V., Mulyadi and Malara, R. T. (2015) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan respon time perawat pada penanganan pasien di igd rs manado', *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Mahyawati (2015) 'Hubungan Kegawadaruratan Pasien dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta', *e-Jurnal keperawatan (e-kp)*, p. 14.
- Marsya, H. D. (2019) 'Penerapan Response Time Perawat dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Jantung di IGD RSUD Prof. dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar', *Stikes Perintis Padang*, 8(5), p. 55.
- Muninjaya (2012) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Murti (2013) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan', *Universitas Brawijaya Malang*.
- Notoatmodjo, S. (2013) *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2016) *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurlina, D., Rifai, A. and Jamaluddin, J. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), pp. 78–88. doi: 10.33221/jikm.v8i03.299.
- Nursalam (2016) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2017) *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Perceka, A. L. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), pp. 270–277. doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14.
- Pohan, I. (2013) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pudyartono (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan', *Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan*.
- Puspasari, T. (2017) 'Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Terpadu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Karanganom Klaten', *Jurnal Kebidanan Stikes Muhammadiyah Klaten*.
- Riwidikdo, H. (2012) *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sari, D. P. and Atiqoh, N. S. (2020) 'Hubungan antara Pengetahuan Masyarakat dengan Kepatuhan Penggunaan Masker Sebagai Upaya Pencegahan Penyakit Covid-19 di Ngronggah', *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Duta Bangsa*, 10(1).
- Silprihatin, N., Sihaloho, R. U. and Herliana, I. (2017) 'Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga', *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), pp. 239–247.
- Simamora, H. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Simandalahi, T. (2019) 'Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas', *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5, pp. 127–132.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastriningsih (2017) 'Hubungan Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Keluarga di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten', *Stikes Muhammadiyah Klaten*.
- Susanti, R. A. and Kusniawati (2019) 'Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang', 6(November), pp. 225–238.

Tjiptono and Chandra (2015) *Service, Quality, and Satisfaction*.
Yogyakarta: ANDI.

Widodo, E., Agustin, W. R. and Safitri, W. (2015) 'Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di YGD RS. Panti Waluyo Surakarta', *Stikes Kusuma Husada Surakarta*, pp. 3950–3950. doi: 10.1007/978-3-319-91280-6_301366.