

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PETUGAS KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI TRIASE KUNING IGD RS
ANWAR MEDIKA KRIAN**

(*Studi Cross Sectional* di IGD RS Anwar Medika Krian)



Oleh :

**ERNAWATI
NIM : 201807040**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PETUGAS KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DITRIASE KUNING IGD
RS ANWAR MEDIKA**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



Oleh :

ERNAWATI
NIM : 201807040

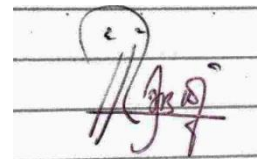
**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *Plagiarisme* saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 22 Januari 2020

Yang menyatakan

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Ernawati', is written over a set of four horizontal lines. The signature is somewhat stylized and cursive.

ERNAWATI
NIM : 201807040

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam Ujian Akhir Program S1
Keperawatan.

Judul : Hubungan *Respon Time* petugas kesehatan dengan kepuasan
pasien di triase kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian

Nama : ERNAWATI

NIM : 201807040

Pada Tanggal :

Oleh :



Pembimbing I :

DR. Windu Santoso, M.Kep

NIK. 162 601 006



Pembimbing II :

M. Achwandi, M.Kep

NIK. 162 601 028

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto

Nama : Ernawati

NIM : 201807040

Judul : Hubungan Respon Time Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Ditriase Kuning Igd Rs Anwar Medika Krian

Pada tanggal :

Mengesahkan :

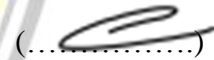
Tim penguji

Tanda Tangan

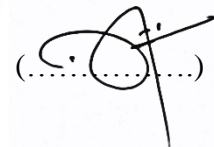
Ketua : Tri Peni., S. Kep. Ners.,M.Kep



Anggota : Dr. Windu Santoso, M.Kep.



Anggota : Moch. Achwandi., M.Kep., CWCS.



Mengetahui

Ka. Prodi S1 Keperawatan

Sekolah Tinggi Kesehatan Bina Sehat PPNI

Kabupaten Mojokerto



ANA ZAKIYAH, M.Kep

NIK.162.601.036

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul **“Hubungan *Respon Time* Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Triase Kuning IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian”** Selesainya penulisan Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada :

1. Dr Nungky Taniasari.,MARS selaku direktur RS Anwar Medika Krian.
2. Dr. Muhammad Sajidin.S.Kep.,M.Kes. selaku ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan akademik di STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka.Prodi S1 Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto.
4. Tri Peni S.Kep.Ns.M.Kes selaku Penguji Sidang Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk menguji serta memberikan masukan kepada penulis.
5. Dr. Windu Santoso, M.Kep. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Moch.Achwandi.,M.Kep.,CWCS. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan kepada penulis.
7. Staff dosen dan karyawan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu terselesaikannya pembelajaran di STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya mengharap kritik dan saran yang membangun yang diharapkan akan menyempurnakan Proposal ini.

Mojokerto, 22 Januari 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Response time	7
2.1.1 Pengertian Response Time	7
2.1.2 Faktor – factor yang mempengaruhi Response Time	7
2.1.3 Kategori Response Time	8
2.2 Triase.....	9
2.2.1 Pengertian Triase	9
2.2.2 Pembagian Triase	11
2.2.3 Pendekatan Manajemen Response Time Di IGD	13
2.3 Kepuasan Pasien	14
2.3.1 definisi Kepuasan Pasien	14
2.3.2 Faktor – Factor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pasien.....	20
2.3.4 Teori Kepuasan Pasien.....	21

2.3.5 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien	22
2.3.6 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	23
2.3.7 Survey Kepuasan Pasien	24
2.3.8 Strategi Kepuasan.....	24
2.3.9 Standar Pelayanan Minimal	26
2.4 Konsep Instalasi Gawat Darurat.....	28
2.4.1 Definisi Instalasi Gawat Darurat.....	28
2.4.2 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	29
2.4.3 Klafisikasi Instalasi Gawat Darurat	30
2.5 Kerangka Teori.....	32
2.6 Kerangka Konsep.....	33
2.7 Hipotesis.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Populasi, Sampel, Sampling.....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sample dan sampling	36
3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	37
3.3.1 Identifikasi Variabel.....	37
3.3.2 Definisi Operasional	38
3.4 .Prosedur Penelitian.....	39
3.5 Pengumpulan Data	40
3.5.1 Instrumen Data.....	40
3.5.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	41
3.5.3 Pengolahan Data.....	41
3.5.4 Teknik Pengolahan Data	42
3.5.5 Analisa Data	45
3.5.6 Etika Penelitian	46
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48

4.1.1 Gambar Lokasi penelitian	48
4.1.2 Data umum	48
4.1.3 Data khusus	50
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan suku dan budaya	50
4.2 PEMBAHASAN	52
4.2.1 Respon time di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian	52
4.2.2 Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Anwar Medika Krian	57
4.2.3 Hubungan respon time petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.....	57
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Studi Pendahuluan dan Penelitian	69
Lampiran 2 : Surat Balasan	70
Lampiran 3: Lembar Permohonan Menjadi Responden	71
Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	72
Lampiran 5 : Observasi <i>respon time</i>	73
Lampiran 6 : kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	72
Lampiran 7: Kisi-kisi Kepuasan Pasien	73
Lampiran 8 : Uji Validitas.....	74
Lampiran 9 :Distribusi Frekuensi	80
Lampiran 10 Tabulasi Silang	83

DAFTAR PUSTAKA

- Andila, W. S., Vita, A. M., & Firman, Y. D. D. (2018). Hubungan Response Time Dengan kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 3, 785–790.
- Ardani, A. T. (2007). Psikologi Klinis. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ardian, A., Nani, S., & Makassar, H. (2018). *Respon time*. 12, 168–171. 2012
- Budiman, & Riyanto, A. (2013). *kapita selecta kuisisioner pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan*. Gramedia pustaka.
- Departemen Kesehatan RI Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan. (2007). Depkes, 2007. : In *Pedoman Tatalaksana Pneumonia Balita*. Jakarta.
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). *Jurnal Kesehatan Primer Website : http://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/jkp Response Time Nurses in Providing Services with Patient Satisfaction Installed Emergency Department Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien . 4(2), 82–89.*
- Firmansyah, A. (2019). *Manajemen*. Qiara Media.
- Gerson, R. F. (2004). Mengukur Kepuasan Pelanggan. In *PPM dan Bisnis2030*.
- Handoko, T. H. (2003). *manajemen edisi 2* (2nd ed.).
- Hartono, S Kom, D., Dahlan, A., & Fadlisyah. (2018). *sistem operasi : Buku Referensi Informatika dan Sistem Informasi*.
- Herbosa, T. (2007). *Hospital Preparedness for Emergencies (HOPE) Course Instructors Guide. MARCH 2007.*
- Ismainar, H. (2019). Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. In 2018 (Issue 181101080). UTAMA, budi. <https://scele.ui.ac.id/course/view.php?id=10651>
- kotler, philip. (2006). *Marketing Manajemnt*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Lovelock, P., & Amstrong, G. M. (2012). Priciple of Marketing. In *buku Principle of Marketing*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Maatilu, Mulyadi, V., & Malara, R. T. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat. *Jurnal Keperawatan, vol 2 no 2*.
- Menkes. (2008). MENTERI KESEHATAN REPLUBIK INDONESIA , NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008. *Menkes*, 1–12.
- Muhithabdul, Nasir, A., & ide putri, M. . (2011). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan konsep pembuatan karya tulis dan thesis untuk mahasiswa kesehatan*. Medika, Nuha.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Ilmu Kesehatan*.
- Nurhayani, & Sunaryo, D. (2019). *strategi Pemasaran Kontemporer* (Q. media Partner (ed.)).
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. edisi 2* (2nd ed.). medika, salemba.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Keperawatan edisi 3*.
- Nursalam. (2017). *Konsep dan Penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan .Edisi 4* (4th ed.).
- PERMENKES. (2018). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPLUBIK INDONESIA , NOMOR 47 TAHUN 2018. In 2018.
- Pisu, D. H., Rompas, S., & Malara, R. (2015). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. KANDAOU MANADO*. 3(no 2).
- Pohan, I. S. (2006). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*.
- Purba, D., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (2015). Hubungan Response Time dengan kepuasan keluarga pasien Gawat Darurat pada Triase Merah di IGD RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2), 3.
- pusponegoro, D. A. D. P. (2011). *the sillent Disaster, Bencana Dan korban massal*.
- pusponegoro, D. A. D. P. (2015). *Manajemen trauma* (p. 219).
- Rangkuti, F. (2011). *SWOT Balanced Scorecard*. UTAMA, PUSTAKA

GRAMEDIA.

Rangkuti, F. (2013). *CUSTOMER SERVICE SATISFACTION & CALL CENTER*.

Gramedia pustaka.

Rembet, M. A., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). Hubungan Response Time perawat dengan Tingkat kepercayaan keluarga pasien pada Triase Kuning (urgent) di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM KALOORANG AMURANG. *Journal Published by Sam Ratulangi University*, 3(September), 2–6.

Ringström, C., Andersson, B., Bergh, C., Carlström, E., Eriksson, M., Lönnbark, M., Persson, J., Sjövall, H., & Svanberg, T. (2018). *Triage for Prioritisation in the Emergency Department Ringström C , Andersson B , Bergh C , Börjesson M , Carlström E , Eriksson M , Lönnbark M , Persson J , Sjövall H , Svanberg T , Strandell A Triage for Prioritisation in the Emergency Department [Tria.*

Salway, R., Valenzuela, R., Shoenberger, J., Mallon, W., & Viccellio, A. (2017). Emergency Department (Ed) Overcrowding: Evidence-Based Answers To Frequently Asked Questions. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 28(2), 213–219. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.04.008>

Sanjaya, R. (2019). *Hubungan Response Time Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Abdul Muluk Provinsi Lampung.*

Sartingsih, D., Susilo, C., & Hamid, A. M. (2015). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Penanganan Kegawatdaruratan pada pasien kecelakaan DI IGD RSUD BALUNG. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(Mei). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Setiawan, B. e. ., & Supriyanto, S. (2019). Manajemen Rumah Sakit. In *Blogspot*. <http://nurjanahmatkul.blogspot.co.id/2013/12/sanitasi-rs.html>

Sinurat, S., Perangin-angin, H. I., & Sepuh, L. J. . (2019). *Hubungan RESPONSE TIME Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat*. 5(1).

Suhartati, Saida, S., Prayetni, Aprianti, T., Wulandari, W., Murni, tri wahyu,

- sugiri, ospari, sugiri, U., Akip, R., Suwignyo, P., & Sudrajat, A. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Di Rumah Sakit*. 1–21.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cipta, Rineke.
- Tjiptono, F. (2011). Strategi Pemasaran. In *Cakrawala - Jurnal Humaniora*. Andi.
<https://doi.org/10.31294/JC.V18I2.4117>
- Tumbuan, N. A., Kumaat, L., & Malara, R. T. (2015). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning Di Igd Rsu Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 3(2).
- Wahyudi, T. S. (2017). *statistika Ekonomi*.
- Yarmohammadian, H. M., Rezaei, F., & Tavakoli, N. (2017). *kepadatan di departemen darurat: Tinjauan strategi untuk mengurangi tantangan di masa depan*.