

SKRIPSI
HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT DARMAYU
PONOROGO



Oleh :

Eko Danang Prasetyo

NIM 22632276

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

SKRIPSI
HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT DARMAYU
PONOROGO



Oleh :

Eko Danang Prasetyo

NIM 22632276

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun.

Ponorogo, Januari 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp is yellow and red, with the number '1000' and the words 'METERAI TEMPEL' visible. The stamp also contains the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'FCDBFAKX019520250'.

Eko Danang Prasetyo

NIM . 22632276

Lembar Pengesahan

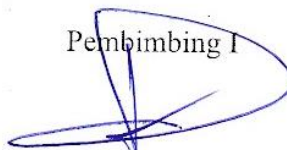
**HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH
SAKIT DARMAJU PONOROGO**

EKO DANANG PRASETIYO

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal 23 Januari 2024

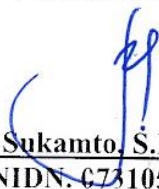
Oleh :

Pembimbing I



Saiful Nurhidayat, S.Kep.Ns.M.Kep
NIDN. 0714127901

Pembimbing II



Filia Icha Sukamto, S.Kep.Ns.M.Kep
NIDN. 6731058601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Sulistyo Andarmovo S.Kep.Ns.M.Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal 05 Januari 2024

PANITIA PENGUJI

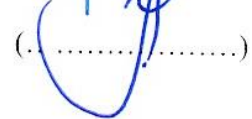
Ketua : Metti Verawati, S.Kep.,Ns.,M.Kes

()

Anggota : 1. Apt, Dianita Rifqia Putri, M.Sc

()

2. Filia Icha Sukanto, S.Kep.,Ns.,M.Kep

()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulistyo Andarmoyo S.Kep.,Ns.,M.Kes., Ph.D

NIDN. 0715127903

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Respon Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Intalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Darmayu Ponorogo” tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak, Maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M.A Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di program Studi Sarjana Keperawatan
2. Sulistyو Andarmoyo S.Kep,Ns,M.Kes.,Ph.D selaku pejabat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan ijin dalam Menyusun skripsi ini
3. dr. Kusuma Luthfiana. Selaku Direktur Rumah Sakit Darmayu Ponorogo yang telah memberikan izin saya untuk mendapatkan data-data yang saya butuhkan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Saiful Nurhidayat, S.Kep,Ns.M.Kep, Selaku Pembimbing I dengan kesabaran dan ketelitian membimbing pembuatan skripsi ini dengan lancar.

5. Filia Icha Sukamto, S.Kep.Ns.M.Kep. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Responden RS Darmayu Ponorogo yang berkenan membantu penelitian ini
7. Keluarga tercinta, istri serta anak-anak yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang saling memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki yang sifatnya membangun.

Akhirnya penulis berharap, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, amin.

Ponorogo, Januari 2024

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RS DARMAJU PONOROGO

Oleh: Eko Danang Prasetyo

Respon time diindikasikan sebagai salah satu indikator dalam penilaian mutu pelayanan Rumah Sakit melalui kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan terwujud dengan pelayanan di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti layanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal, interaksi yang baik serta kenyamanan ruang dan bangunan itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan respon time di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo.

Desain penelitian yang digunakan adalah *analitik korelatif*, dengan metode pendekatan *cross-sectional*. Populasi sebagian pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo berjumlah 40 orang. Teknik sampling menggunakan *Quota Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan lembar observasi secara langsung di IGD pada bulan November 2023 kemudian dianalisa statistik dengan *chi square*.

Dari hasil penelitian sebanyak 40 responden, 22 orang (55%) menyebutkan bahwa *respon time* pelayanan dalam kategori cepat, 18 orang (45%) menyebutkan dalam kategori lambat. Sedangkan 40 koresponden menyatakan 9 orang (22,5%) dalam kategori tinggi tingkat kepuasannya dengan pelayanan, 18 orang (45%) dalam kategori sedang tingkat kepuasannya dan 13 orang (32,5%) dalam kategori rendah tingkat kepuasannya. Hasil uji hubungan dengan *chi square* dengan nilai $p = 0.332 > 0.05$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan respon time pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Darmayu Ponorogo.

Respon time yang tepat dan cepat di IGD diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien, namun kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada *respon time* saja, tetapi sarana prasarana dan pelayanan rumah sakit juga menentukan kepuasan pasien.

Kata kunci : ***Respon time*. Kepuasan, IGD**

ABSTRACT

THE RELATION OF TIME RESPONSE WITH PATIENT'S SATISFICATION IN EMERGENCY DEPATMENT AT DARMAYU HOSPITAL PONOROGO

Respon time is indicated as one indicator in the quality assessment of hospitals / health centers in the form of customer satisfaction. Patient satisfaction will be realized with services in the emergency room if patient expectations are met, such as fast, responsive, polite, friendly service, optimal service, good interaction and the comfort of the room and building itself. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction level and response time in the emergency room of Darmayu Ponorogo Hospital.

The research design used was correlative analytic, with a cross-sectional approach. The population of some patients in the emergency room at Darmayu Hospital Ponorogo is 40 people. The sampling technique uses Quota Sampling. Data was collected using questionnaires and observation sheets directly in the emergency room in November 2023 and then analyzed statistically using chi square.

From the research results of 40 respondents, 22 people (55%) said that the service response time was in the fast category, 18 people (45%) said it was in the slow category. Meanwhile, 40 correspondents stated that 9 people (22.5%) were in the high level of satisfaction with the service category, 18 people (45%) were in the medium level of satisfaction category and 13 people (32.5%) were in the low level of satisfaction category. The results of the correlation test using che square with a p value of $0.332 > 0.05$, which means that there is no relationship between service response time and patient satisfaction levels in the emergency room at Darmayu Hospital, Ponorogo.

It is hoped that appropriate and fast response time in the ER will increase patient satisfaction, but patient satisfaction does not only depend on response time, but hospital infrastructure and services also determine patient satisfaction.

Keywords : *Respon time, Satisfaction, Emergency Room*

DAFTAR ISI

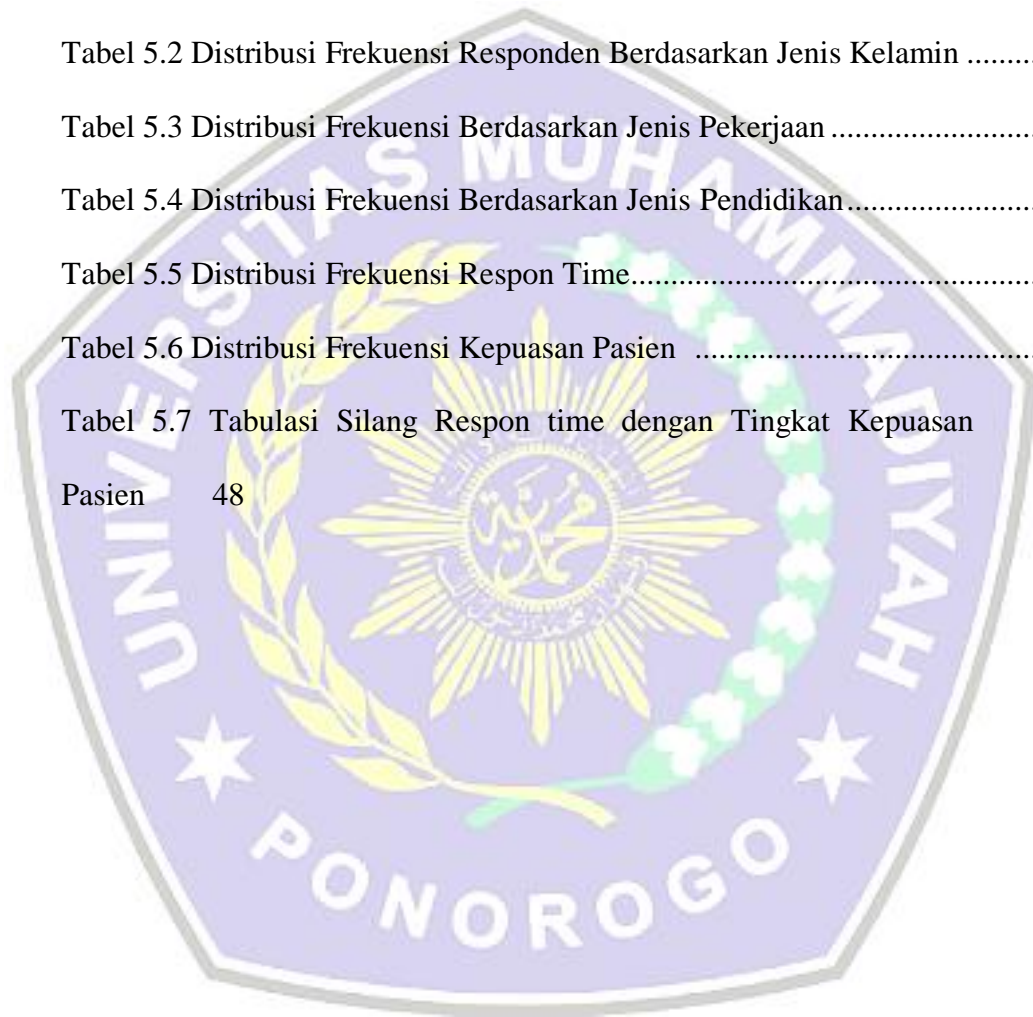
Sampul Depan Skripsi	i
Sampul Dalam Skripsi	ii
Surat Pernyataan	iii
Surat Persetujuan.....	iv
Penetapan Panitia Penguji Skripsi	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep <i>Respon Time</i>	9
2.1.1 Definisi Respon Time	9

2.1.2	Faktor Yang Mempengaruhi Respon Time	10
2.1.3	Metode Pengukuran Respon Time.....	11
2.2	Konsep Kepuasan Pasien	12
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien	12
2.2.2	Klasifikasi Kepuasan	14
2.2.3	Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan	15
2.2.4	Dimensi Pengukuran Kepuasan	16
2.3	Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	17
2.3.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	19
2.4	Konsep Pelayanan Gawat Darurat	21
2.4.1	Kriteria Kegawat Daruratan.....	23
2.4.2	Klasifikasi Tingkat Kegawat Daruratan	23
2.5	Kerangka Teori Penelitian	24
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS		
PENELITIAN		
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
3.2	Hipotesis	26
BAB 4 METODE PENELITIAN		
4.1	Desain Penelitian	27
4.2	Kerangka Operasional.....	28
4.3	Populasi, Sampel, Sampling	
4.3.1	Populasi.....	29
4.3.2	Sampel.....	29

4.3.3 Sampling	29
4.4 Variabel Penelitian	30
4.5 Instrumen Penelitian	32
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
4.7 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data	34
4.8 Etika Penelitian	39
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	42
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	44
5.2 Pembahasan.....	50
5.2.1 <i>Respon Time</i> Pelayanan di IGD RS Darmayu Ponorogo	50
5.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Darmayu Ponorogo	53
5.2.3 Hubungan <i>Respon Time</i> Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS Darmayu Ponorogo	55
BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.2 Penilaian Skala Likert Kepuasan	33
Tabel 4.3 Range Skala Kepuasan.....	33
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	45
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	47
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Respon Time.....	48
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	47
Tabel 5.7 Tabulasi Silang Respon time dengan Tingkat Kepuasan Pasien	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori Penelitian.....	24
Gambar 3.1 Skema Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 Kerangka Operasional.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian.....	64
Lampiran 2 : <i>Inform consent</i>	65
Lampiran 3 : Lembar Kuesioner.....	66
Lampiran 4 : Lembar Observasi <i>Respon Time</i>	67
Lampiran 5 : Hasil Uji validitas dan reliabilitas.....	68
Lampiran 6 : Hasil Penelitian.....	69

