

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSI SITI AISYAH MADIUN**

Untuk Persyaratan Dalam Mencapai Sarjana Keperawatan



Oleh :

AFIP SULTONI

NIM 19631901

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

SURAT PERNYATAAN

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

Madiun, Desember 2020



LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD
RSI SITI AISYAH MADIUN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL..... 9 Februari 2021

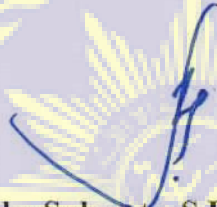
Oleh :
Pembimbing I



Laily Isroin S.kep,Ns,M.Kep

NIDN. 0704057002

Pembimbing II



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

NIDN. 073105860

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo S.Kep,Ns,M.Kes

NIDN. 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan di nilai oleh panitia penguji
pada program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pada Tanggal... 6/2

Panitia Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Hery Ernawati, S.Kep,Ns,M.Kep

(.....)

Anggota : 1. Rika Maya Sari, S.Kep,Ns, M.Kes

(.....)

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

(.....)



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Sulistyo Andarmoyo S.Kep,Ns,M.Kes

NIDN. 0715127903

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas terselesaikan Tugas skripsi ini Dengan judul “Hubungan *Respon Time* Perawat. dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun”, Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Keperawatan Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam rangka kegiatan penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih 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. Sulisty Andarmoyo S.Kep,Ns,M.Kes selaku pejabat Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan ijin dalam Menyusun skripsi ini
3. Dr. Rini Krisnawati, MARS Selaku Direktur Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melakukan penelitian di IGD Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.
4. Syaiful Nurhidayat, S.Kep,Ns.M.Kep, Selaku Kaprodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Ilmu Keperawatan

5. Laily Isroin S.Kep,Ns,M.Kep, Selaku Pembimbing I dengan kesabaran dan ketelitian membimbing pembuatan skripsi ini dengan lancar.
6. Filia Icha Sukanto, S.Kep,Ns,M.Kep, Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga tercinta, teman-teman semuanya yang memberikan Do'a, nasehat, serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Kesehatan, Hidayah, serta Keberkahan kepada penulis. Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan kita semua...Aamiin.

Madiun, Desember 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

Sampul Dalam	i
Surat Pernyataan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Pengesahan panitia penguji Skripsi	iv
Kata Pengantar.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Daftar Singkatan.....	xi
Daftar Istilah.....	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Keaslian Penulisan	7
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep <i>Respon time</i>	9
2.2 Konsep Kepuasan.....	12

2.3 Standart Pelayanan Minimal	14
2.4 Konsep Instalasi Gawat Darurat	21
2.5 Teori Penelitian	24

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual	25
3.2 Hipotesis Penelitian.....	26

BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	27
4.2 Definisi Operasional.....	28
4.3 Populasi, Sampel dan Sampling	29
4.4 Variabel Penelitian	30
4.5 Alat Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	31
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
4.7 Teknik Pengolahan dan Analisan Data	34
4.8 Etika Penelitian	37

BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	40
5.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	40
5.1.2 Data Penelitian	42
5.2 Pembahasan	47

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	56
----------------------	----

6.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 4.4 Definisi Operasional *Response Time* dan Kepuasan Pasien30



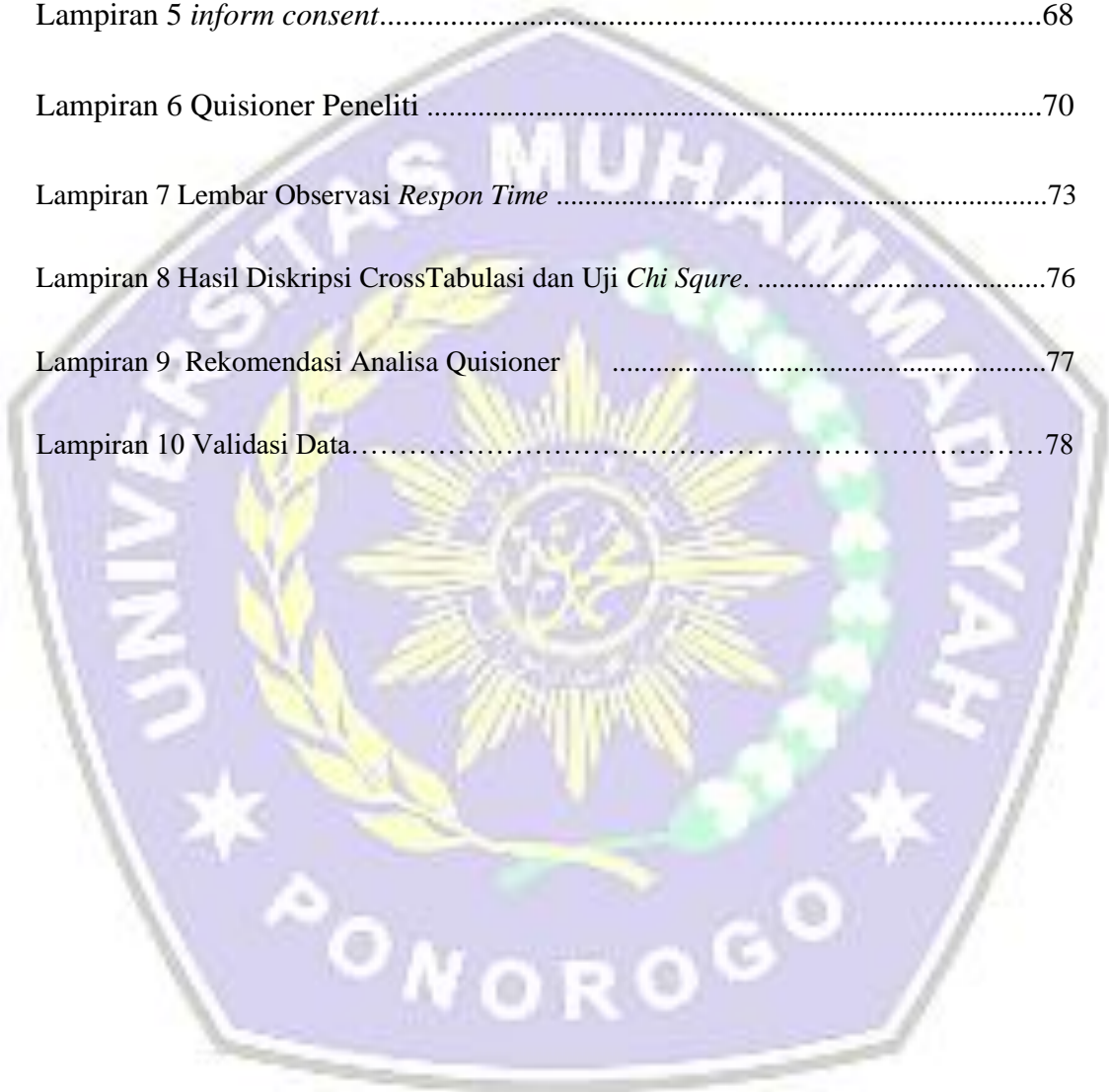
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori Penelitian.....	5
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan <i>respon time</i> perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun	25
Gambar 4.2 Kerangka Operasional Hubungan <i>Respons Time</i> perawat Dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lolos Etik RSI	63
Lampiran 2 surat ijin penelitian	64
Lampiran 3 Permohonan surat izin pengambilan data awal	65
Lampiran 4 Surat izin permohonan menjadi responden	66
Lampiran 5 <i>inform consent</i>	68
Lampiran 6 Quisioner Peneliti	70
Lampiran 7 Lembar Observasi <i>Respon Time</i>	73
Lampiran 8 Hasil Diskripsi CrossTabulasi dan Uji <i>Chi Squire</i>	76
Lampiran 9 Rekomendasi Analisa Quisioner	77
Lampiran 10 Validasi Data.....	78



DAFTAR SINGKATAN

IGD

: Instalasi Gawat Darurat

KEMENKES	: Kementrian Kesehatan
CI	: <i>Convidence Interval</i>
BLS	: <i>Basic Life Support</i>
DEPKES	: Departemen Kesehatan
GELS	: <i>General Emergency Life Support</i>
ALS	: <i>Advanced Life Support</i>
PPGD	: Penanggulangan Gawat Darurat
RATER	: (<i>Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability</i>)



DAFTAR ISTILAH

Respon time : Waktu tanggap

<i>Informed consent</i>	: Lembar persetujuan
<i>Coding</i>	: Pemberian code
<i>Kuratif</i>	: Penyembuhan penyakit
<i>Preventif</i>	: Pencegahan penyakit
<i>Data entry</i>	: Memasukkan data
<i>Over crowded</i>	: Penuh sesak
<i>Komprehensif</i>	: Penyedia pelayanan
<i>Llife saving</i>	: Menyelamatkan hidup
<i>Cleaning</i>	: Pengecekan data kembali
<i>Dependent variabel</i>	: Variabel bebas
<i>Editing</i>	: Pengeditan
<i>Independent variabel</i>	: Variabel terikat

