

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI IGD RSU BETHESDA GUNUNGSITOLI**



SETIA NOFA PUTRA GEA
NIM P07520321032

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III GUNUNGSITOLI
TAHUN 2024**

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN
PASIEH DI IGD RSU BETHESDA GUNUNGSITOLI**

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Diploma III Keperawatan



SETIA NOFA PUTRA GEA
NIM P07520321032

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III GUNUNGSITOLI
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSU BETHESDA GUNUNGSITOLI

NAMA : SETIA NOFA PUTRA GEA

NIM : P07520321032

Karya Tulis Ilmiah ini telah Diuji pada Sidang Ujian Akhir
Program Studi D-III Keperawatan Gunungsitoli
Poltekkes Kemenkes Medan
Gunungsitoli, 05 Juni 2024

Penguji I



Ismed Krisman Amazihono, SKM., MPH
NIP. 197205111992031003

Penguji II



Wahyu Ningsih Lase, S.Kep., Ners., M.Kep
NIP. 199002052015032005

Ketua Penguji



Adelima CR Simamora, S.Kep., Ns. M.Kes
NIP.195911191994032001

Ketua Prodi D-III Keperawatan Gunungsitoli
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Ismed Krisman Amazihono, SKM., MPH
NIP. 197205111992031003

PERNYATAAN

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEH DI IGD RSU BETHESDA GUNUNGSITOLI

Dengan ini menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk disuatu perguruan tinggi,dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Gunungsitoli,05 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Setia Nofa Putra Gea
NIM. P07520321032

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN MEDAN
PRODI D- III KEPERAWATAN GUNUNGSITOLI
KTI, 5 JUNI 2024

SETIA NOFA PUTRA GEA

Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU
Bethesda Gunungsitoli

V + 37 Halaman, 5 tabel, 1 Gambar, 15 Lampiran

ABSTRAK

Response time adalah kecepatan pelayanan rumah sakit yang dapat memberikan keyakinan pada pelanggan agar selalu menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan merupakan sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pasien terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit umum Bethesda Gunungsitoli tahun 2024.

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan jumlah sampel 96 orang, yang berkunjung di unit gawat darurat rumah sakit umum Bethesda Gunungsitoli tahun 2024. Alat ukur yang digunakan lembar observasi dan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariate dengan uji *rank spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki *response time* cepat sebanyak 71 orang (74%) dan memiliki *response time* lambat sebanyak 25 orang (26%), Sedangkan responden yang memiliki tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 61 orang (64%) dan memiliki tingkat kepuasan pasien cukup puas sebanyak 35 orang (36%). Hasil uji *rank spearman* di peroleh nilai *p value* = 0,000 ($p < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi (r)= 0,783 yang menunjukkan tingkat kekuatan hubungan kuat. Kesimpulan penelitian ini adalah adanya hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit umum Bethesda Gunungsitoli tahun 2024.

Kata Kunci : *Response time*, Kepuasan pasien, Instalasi gawat darurat
Daftar bacaan : 43 (2010-2022)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
ASSOCIATE DEGREE OF NURSING IN GUNUNG SITOLI
SCIENTIFIC WRITING, June 5th 2024**

SETIA NOFA PUTRA GEA

**THE CORRELATION BETWEEN RESPONSE TIME AND PATIENT
SATISFACTION IN THE EMERGENCY ROOM (ER) OF BETHESDA GENERAL
HOSPITAL OF GUNUNGSITOLI**

V + 37 PAGES, 5 TABLES, 1 FIGURE, 15 APPENDICES

ABSTRACT

Response time is the speed of hospital services which can give customers confidence to always use health services at the hospital. Satisfaction is the extent to which a product's level is perceived to be by the buyer's expectations. Consumer satisfaction is defined as a situation where the patient's expectations for a product match the reality received by the patient. This research aims to determine the correlation between response time and patient satisfaction in the ER at Bethesda General Hospital of Gunungsitoli in 2024.

This research design used a correlational research design with a cross-sectional approach. Sampling was carried out using an accidental sampling technique with a total sample of 96 people, who visited the emergency unit at Bethesda General Hospital of Gunungsitoli in 2024. The measuring tools used were observation sheets and questionnaires. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the Spearman rank test.

The results of the study showed that 71 respondents (74%) had a fast response time and 25 people (26%) had a slow response time. Meanwhile, 61 respondents (64%) had a satisfied patient satisfaction level and a high level of patient satisfaction. 35 people (36%) were quite satisfied. The results of the Spearman rank test obtained a p -value = 0.000 ($p < 0.05$) with a correlation coefficient (r) = 0.783 which shows the level of strength of the correlation is strong. This research concludes that there is a correlation between response time and patient satisfaction in the ER at Bethesda General Hospital of Gunungsitoli in 2024.

Keywords : Response time, patient satisfaction, emergency installation

References : 43 (2010-2022)



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSU BETHESDA GUNUNGSITOLI”. Karya tulis ilmiah ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Studi D-III Keperawatan di Poltekkes Kemenkes Medan Program Studi Akademi Keperawatan Gunungsitoli.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM, M.Kep, Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Dr. Amira Permata Sari Tarigan, S.Kep,Ners.,M.Kes Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
3. Bapak Ismed Krisman Amazihono, SKM., MPH, Ketua Prodi D-III Keperawatan Gunungsitoli Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan sebagai penguji I
4. Ibu Adelima CR Simamora, S.Kep,Ners.,M.Kes sebagai pembimbing I sekaligus ketua penguji
5. Ibu Evi Mertalinda Harefa, SST., M.Kes sebagai pembimbing II
6. Ibu Wahyu Ningsih Lase, S.Kep,Ners.,M.Kep sebagai penguji II
7. Bapak/Ibu dosen dan civitas Akademik Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan Jurusan Keperawatan, Prodi D3 Keperawatan Gunungsitoli, yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta membekali dengan ilmu pengetahuan dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
8. Bapak Marthinus Lase, SH dan Ibu Fatinasa Zalukhu, SKM ,M.M.Kes selaku Yayasan Bethesda Sanolo Kota Gunungsitoli.

9. Teristimewa kepada papa mama dan adik adik serta keluarga besar yang selalu mendukung dan menyemangati saya sampai saat ini dan juga kepada orang yang selalu memberi semangat yaitu Adel Hana Putri Zendrato kepada seluruh teman teman seperjuangan yang selalu memberi dukungan dan masukan demi tercapainya karya tulis ilmiah.
10. Semua pihak yang telah turut membantu dan memberi semangat hingga karya tulis ilmiah ini dapat selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha pengasih dan penyayang melimpahkan berkat dan anugrahnya dengan berlipat ganda kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam segi penulisan, tata bahasa maupun isi. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat demi kemajuan ilmu pengetahuan khususnya profesi keperawatan.

Gunungsitoli, 05 Juni 2024

Penulis



Setia Nofa Putra Gea

NIM. P07520321032

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Konsep <i>Response time</i>	7
a. Defenisi <i>Response time</i>	7
b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi <i>Response time</i>	8
c. Metode penilaian <i>Response time</i>	8
d. Kategori <i>Response time</i>	8
2. Konsep Kepuasan.....	9
a. Defenisi Kepuasan	9
b. Indikator Untuk Mengukur Kepuasan	9
c. Strandar Pengukuran Kepuasan pasien.....	10
d. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	11
e. Dimensi kepuasan pasien.....	13
3. Standar Pelayanan Minimal	14
4. Konsep Instalasi Gawat darurat	15
a. Defenisi Instalasi Gawat Darurat	15
b. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat	16
c. Kriteria	17
B. Kerangkap Konsep.....	17
C. Defenisi Operasional	18
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Desain Penelitian.....	20
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	20

D. Jenis Dan Cara Pengumpulan Data	23
E. Pengolahan Dan Analisa Data	24
F. Jadwal Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL	26
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
2. Hasil Penelitian	26
B. PEMBAHASAN	28
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Defenisi Operasional	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	26
Tebel 4.1 Distribusi frekuensi <i>Response time</i> di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli tahun 2024.....	26
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gununungsitoli tahun 2024....	27
Tabel 4.3 Hubungan <i>response time</i> dengan Kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Bethesda Gununungsitoli tahun 2024	27

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Tabel 2.1 Kerangka Konsep	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Izin Studi Pendahuluan.....	42
2. Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan.....	43
3. Hasil Data <i>Survey</i>	44
4. Surat Izin Penelitian	45
5. Surat Balasan Izin Penlitin	46
6. Surat Selesai Penelitian	47
7. Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	48
8. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	49
9. Kuesioner	50
10. Master Tabel	53
11. Hasil Uji <i>Rank Spearman</i>	57
12. Dokumentasi	59
13. Lembar Bukti Konsultasi	60
14. Lembar <i>Ethical Clearance</i>	72
15. Biodata Peneliti	73