

SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI SERDANG



CHRISTIN NATALIA GINTING

P07520219051

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
2023**

SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI SERDANG

Sebagai Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program Studi
Sarjana Terapan Keperawatan



CHRISTIN NATALIA GINTING

P07520219051

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT
KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI
SERDANG

NAMA : CHRISTIN NATALIA GINTING

NIM : P07520219051

Telah Diterima dan Disetujui Untuk Diseminarkan Dihadapan Penguji
Medan, 2023

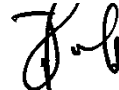
Menyetujui

Pembimbing Utama



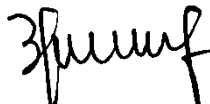
Sulastri GP Tambunan, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 198106172002122001

Pembimbing Pendamping



Juliandi, S.Kep, Ns, M.Kes
NIP. 197502081997031004

Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan



Suriani Br Ginting, SST, S.Pd, s.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 196810211994032005

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL : HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT
KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI
SERDANG**

NAMA : CHRISTIN NATALIA GINTING

NIM : P07520219051

**Skripsi ini Telah Diuji pada Sidang Ujian Akhir Program
Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Medan
Tahun 2023**

Menyetujui

Penguji I



Marlisa, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 197101091993032002

Penguji II



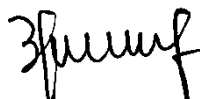
Elny L Silalahi, S.Kep, Ns, M.Kes
NIP. 196910081993032001

Ketua Penguji



Sulastri GP Tambunan, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 198106172002122001

**Ketua Jurusan Keperawatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan**



Suriani Br Ginting, SST, S.Pd, S.Kep, Ns, M.Kep
NIP. 196810211994032005

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi 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.

Medan,

2023



Christin Natalia Ginting
P07520219051

POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN
JURUSAN KEPERAWATAN
SKRIPSI, JULI 2023

CHRISTIN NATALIA GINTING
P07520219051
christinnatalia1208@gmail.com

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI SERDANG

V Bab + 37 Halaman + 6 Tabel + 1 Gambar + 13 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan menjadi pintu masuk utama untuk penanganan masalah gawat darurat serta kasus lainnya. Penanganan setiap pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memiliki *response time* yang berbeda-beda. Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan pasien baik itu pasien maupun keluarga. Ketidakpuasan pasien bersifat multidimensi mencakup manajemen, kualitas perawatan gawat darurat dan hubungan antara pasien dan petugas Instalasi Gawat Darurat. Meningkatnya kunjungan di Instalasi Gawat Darurat menunjukkan salah satu permasalahan dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *response time* kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tujuan : Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan *response time* kegawatdaruratan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif analitik dan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Populasi sebanyak 2.130 responden dengan 43 responden menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan uji *Spearman Rank Correlaction*.

Hasil : Hasil uji statistic *spearman rank rho* diketahui p value 0,000 atau $<0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat, serta nilai korelasi (r) sebesar 0,929 yang menunjukkan kekuatan hubungannya dapat dikategorikan hubungan sangat kuat.

Kesimpulan : Diharapkan perawat patuh dalam pemberian pelayanan dengan baik, dan dapat melakukan disiplin kerja sesuai dengan Standar Rumah Sakit.

Kata Kunci : *Response Time*, Kepuasan Pasien, Instalasi Gawat Darurat
Daftar Bacaan : 37 (2016-2022)

**MEDAN HEALTH POLYTECHNIC OF MINISTRY OF HEALTH
APPLIED BACHELOR PROGRAM OF NURSING DEPARTMENT
SCIENTIFIC WRITING, JULY 2023**

CHRISTIN NATALIA GINTING
P07520219051
christinnatalia1208@gmail.com

**CORRELATION OF EMERGENCY RESPONSE TIME WITH THE LEVEL OF
PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY INSTALLATION OF THE
KELIAT GENERAL HOSPITAL, HAMPARAN PERAK SUB DISTRICT, DELI
SERDANG DISTRICT**

V Chapter + 37 Pages + 6 Tables + 1 Figure + 13 Attachments

ABSTRACT

Background: The Emergency Room (IGD) plays the role of being the main entrance for handling emergency problems and other cases. The handling of each patient who comes to the Emergency Room has a different response time. One of the goals of hospital services is patient satisfaction, both patients and families. Patient dissatisfaction is multidimensional, including management, quality of emergency care and the relationship between patients and emergency room staff. The increase in visits to emergency rooms shows one of the problems in health services. This study aims to determine the correlation between emergency response time and patient satisfaction levels.

Objective: The aim of this research is to determine the correlation between emergency response time and patient satisfaction levels in the Emergency Department at Keliat General Hospital, Hamparan Perak sub district, Deli Serdang district.

Method: This research used quantitative research methods with a descriptive analytical research design and used a cross sectional research design. The population was 2,130 respondents with 43 respondents using the Accidental Sampling technique. Data analysis in this study used the Spearman Rank Correlation test.

Results: The results of the Spearman rank rho statistical test showed that the p value was 0.000 or <0.05 so that H_0 was rejected and H_a was accepted, which means there was correlation between response time and patient satisfaction in the Keliat General Hospital Emergency Room, as well as a correlation value (r) of 0.929 which shows the strength of the correlation can be categorized as a very strong correlation.

Conclusion: It is hoped that nurses will be obedient in providing good services, and can carry out work discipline in accordance with Hospital Standards.

Keywords : Response Time, Patient Satisfaction, Emergency Room

References : 37 (2016-2022)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“HUBUNGAN *RESPONSE TIME* KEGAWATDARURATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM KELIAT KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI SERDANG”**

Ucapan terimakasih ini peneliti sampaikan kepada :

1. Ibu R.R. Sri Arini Winarti Rinawati, SKM, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
2. Ibu Suriani Br Ginting, SST, S.Pd, Ns, M.Kep selaku ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
3. Bapak Solihuddin Harahap, S.Pd, S.Kep, Ns, M.Kep selaku sekretaris Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan
4. Dr. Risma D Manurung, S.Kep, Ns, M.Biomed selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Medan.
5. Ibu Sulastri Galumbang Panahatan Tambunan, S.Kep, Ns, M.Kep selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Juliandi, S.Kep, Ns, M.Kes selaku dosen pembimbing pendamping
6. Ibu Marlisa, S.Kep, Ns, M.Kep selaku ketua penguji I dan Ibu Elny Lorensi Silalahi, S.Kep, Ns, M.Kes selaku penguji II
7. Para dosen dan seluruh staff pengajar Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kementerian RI Medan.
8. Teristimewa untuk kedua orangtua yang sangat saya sayangi yaitu ayah saya Janson Ginting, S.Pd dan ibu saya Theresia br Sembiring, S.E beserta dengan adik saya Abram Clinton Ginting yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material dan motivasi serta doa kepada penulis selama mengikuti pendidikan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih peneliti ucapkan kepada teman-teman angkatan 2019 Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes RI Medan atas kebersamaan dan suka duka yang telah kita lewati serta dukungan yang diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini. Semoga segenap bantuan, bimbingan, arahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Harapan peneliti, karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan profesi keperawatan di Politeknik Kesehatan Medan ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan yang peneliti dapatkan serta senantiasa memohon perlindungan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Medan, 2023

Penulis,

(Christin Natalia Ginting)
NIM : P07520219051

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD)	6
2.2 Konsep Response Time	8
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	12
2.4 Kerangka Konsep	15
2.5 Data Operasional	15
2.6 Hipotesa	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian	17
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	17
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	18
3.4 Jenis Dan Cara Pengumpulan Data.....	19
3.5 Pengolahan Dan Analisa Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	23
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 Hasil Penelitian	24

4.4 Keterbatasan Penelitian	28
4.5 Pembahasan.....	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional	15
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	23
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Response Time Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	24
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	24
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	25
Tabel 4.5 Hubungan Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan aspek Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance, Emphaty Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	26
Tabel 4.6 Hubungan Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Keliat	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	15
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Survey Pendahuluan Dari Poltekkes
- Lampiran 2 : Surat Balasan Survey Pendahuluan Dari RSUD Keliat
- Lampiran 3 : Surat *Ethical Clearance*
- Lampiran 4 : Surat Penelitian Dari Poltekkes
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian Dari RSUD Keliat
- Lampiran 6 : Surat Persetujuan Responden
- Lampiran 7 : Lembar Observasi Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Master Tabel
- Lampiran 11 : Hasil Analisa SPSS
- Lampiran 12 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 : Riwayat Hidup Peneliti
- Lampiran 14 : Hasil Turnitin