

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN IGD PUSKESMAS SEYEGAN
SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

LILA ANISTIYANINGSIH

182201118

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN IGD PUSKESMAS SEYEGAN SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2022

Diajukan oleh:

LILA ANISTIYANINGSIH

182201118

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
Di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 20 Agustus 2022

Mengesahkan:

Penguji,



Ngatoiatu Rohmani, MNS
NIDN: 05-1610-8503

Pembimbing,

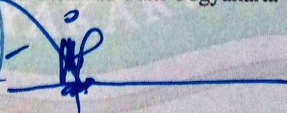


Rahayu Iskandar, S. Kep., Ns., M. Kep
NIDN: 04-0508-7501

Menyetujui,

Ketua Program Studi Keperawatan (S1)
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta




Dewi Utari, MNS
NPP: 2010-13-0033

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Lila Anistyaningsih

NPM 182201118

Program Studi : Keperawatan (S-1)

Judul Skripsi : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber yang berkaitan dengan karya tulis dibuat berdasarkan peraturan pembuatan karya tulis ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebaik-baiknya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kesalahan yang ditemukan atau pelanggaran akademik dikemudian hari, saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai dengan ketentuan akademik.

Yogyakarta, 27 Agustus 2022



Lila Anistyaningsih

PRAKATA

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T. karena atas penyertaan dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022”.

Skripsi ini diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Ida Nursanti, S. Kep., Ns., MPH, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Dewi Utari, M.N.S selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan.
3. Rahayu Iskandar, S, Kep., Ns., M. Kep selaku dosen pembimbing skripsi yang tulus ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis menyelesaikan skripsi.
4. Ngatoi Rahmani, MNS selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji, mengoreksi dan memberikan saran serta masukan terhadap penyusunan skripsi.
5. drg. Ratih Susila selaku Kepala Puskesmas Seyegan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di IGD Puskemas Seyegan Sleman Yogyakarta.
6. dr. Ratri Primadiati selaku Penanggungjawab IGD Puskesmas Seyegan yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
7. Kedua orang tua penulis yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat serta do'a yang tak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman PSIK Angkatan 2018 selaku rekan perjuangan selama 4 tahun dalam menempuh pendidikan Ilmu Keperawatan di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta Prodi Ilmu Keperawatan (S-1).
9. Teman-teman Mapala Unjani Yogyakarta yang selalu memberikan *support* kepada penulis dalam menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang sudah ikut serta membantu dalam penyusunan Usulan Penelitian yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya.

Semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya. Harapan penulis semoga Usulan Penelitian ini dapat diterima.

Yogyakarta, 22 Februari 2022

Lila Anistiyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Puskesmas.....	6
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	7
3. Bagi Responden.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teoritis.....	8
1. Tinjauan Tentang Gawat Darurat.....	8
2. Tinjauan Tentang Kepuasan.....	20
3. Hubungan Antara <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Keluarga Pasien.....	27
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Hipotesa Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....	31
1. Lokasi Penelitian.....	31
2. Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
3. Kriteria sampel.....	33
D. Variabel.....	33
1. Variabel <i>independent</i> (variabel bebas).....	33
2. Variabel <i>dependent</i> (variabel terikat).....	33
E. Definisi Operasional.....	33
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Alat.....	34
2. Metode Pengumpulan Data.....	36

G. Validitas dan Reliabilitas.....	37
1. <i>Response Time</i>	37
2. Kepuasan.....	39
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	39
1. Metode Pengolahan Data.....	39
2. Analisis Data.....	41
I. Etika Penelitian.....	44
1. <i>Respect for person</i>	44
2. <i>Beneficence & NonMaleficence</i>	45
3. <i>Justice</i>	45
J. Pelaksanaan Penelitian	46
1. Persiapan penelitian	46
2. Pengambilan Data Penelitian.....	47
3. Penyusunan laporan penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan	49
2. Analisis Hasil.....	50
B. Pembahasan	55
1. <i>Response Time</i> Perawat pada pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022	55
2. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta.....	58
3. Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022	60
C. Keterbatasan	64
1. Kesulitan	64
2. Kelemahan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner.....	35
Tabel 3.3	Coding	40
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Pearson	42
Tabel 3.5	Interpretasi Koefisien Korelasi Spearman.....	44
Tabel 4.1	Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Triase di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53).....	50
Tabel 4.2	<i>Response time</i> Perawat Pada Pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta	51
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Frekuensi <i>Response Time</i> Perawat Pada Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53)	52
Tabel 4.4	Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.....	52
Tabel 4.5	Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53).....	52
Tabel 4.6	Uji Normalitas <i>Response Time</i> Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n =53)	53
Tabel 4.7	Uji Normalitas <i>Response Time</i> Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 setelah dilakukan normalisasi data melalui transformasi variabel menggunakan Log 10 (n = 53)	53
Tabel 4.8	Hasil Analisis Uji <i>Spearman Rho</i> Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53).....	54
Tabel 4.9	Hasil Pengukuran <i>Response Time</i>	58
Tabel 4.10	Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Hubungan <i>Response Time</i> Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	30

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Permohonan Menjadi Responden	73
Lampiran 2.	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	74
Lampiran 3.	<i>Informed Consent</i>	75
Lampiran 4.	Lembar Observasi <i>Response Time</i>	76
Lampiran 5.	Kuesioner.....	77
Lampiran 6.	Permohonan menjadi Asisten Penelitian	83
Lampiran 7.	Lembar Persetujuan menjadi Asisten Penelitian	84
Lampiran 8.	Surat Izin Studi Pendahuluan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman	85
Lampiran 9.	Surat Izin Studi Pendahuluan Puskesmas Seyegan Sleman	86
Lampiran 10.	<i>Ethical Clearance</i>	87
Lampiran 11.	Surat Pengantar Izin Penelitian Dinkes	88
Lampiran 12.	Surat Pengantar Izin Penelitian Puskesmas	89
Lampiran 13.	Surat Izin Penelitian Puskesmas	90
Lampiran 14.	Surat Keterangan Penelitian di Puskesmas	91
Lampiran 15.	Alur Rencana Penelitian	92
Lampiran 16.	SPSS	93
Lampiran 17.	Absensi Bimbingan Proposal dan Skripsi	101
Lampiran 18.	Hasil Cek Plagiarisme	104