

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD CILACAP
TAHUN 2023**

SKRIPSI



Oleh :

**REZKY FEBRINA
NIM :108222030**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP
TAHUN 2024**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD CILACAP
TAHUN 2023**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al Irsyad Cilacap**

Oleh :

**REZKY FEBRINA
NIM :108222030**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AL-IRSYAD CILACAP
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : REZKY FEBRINA

NIM : 108222030

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Januari 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN RESPONSE TIME DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEEN DI IGD RSUD CILACAP TAHUN 2023

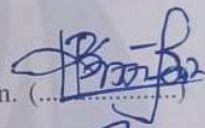
SKRIPSI

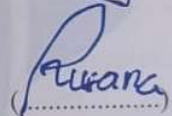
Disusun Oleh :

REZKY FEBRINA
NIM. 108222030

Skripsi ini telah Disetujui

Tanggal : 18 Januari 2024

Pembimbing Utama : Ahmad Subandi, M.Kep., Ns. Sp. Kep. An. (...)

Pembimbing Anggota: Rusana, M. Kep., Ns., Sp. Kep. An. (...)

Mengetahui,
Ketua Program Studi S-1 Keperawatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap


Evy Apriani, M.Kep., Ns.
NIP. 1031095158

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : REZKY FEBRINA

NIM : 108222030

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul Proposal : Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Al-Irsyad Cilacap

DEWAN PENGUJI :

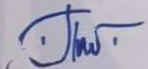
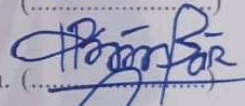
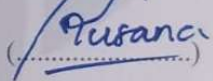
Penguji Utama : Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes.

Penguji Anggota I : Ahmad Subandi, M.Kep., Ns. Sp. Kep. An.

Penguji Anggota II: Rusana, M. Kep., Ns., Sp. Kep. An.

Ditetapkan di : CILACAP

Tanggal : Januari 2024


(.....)

(.....)

(.....)

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Al-Irsyad Cilacap



Sohimah, S.ST., M. Keb.
NIP. 10310 03 469

Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023

Relationship between Response Time and Patient Satisfaction Level in the emergency room at Cilacap Regional Hospital in 2023

Rezky Febrina¹, Ahmad Subandi², Rusana³

^{1,2,3}Health Science Al-Irsyad University Cilacap
Jl.Cerme No.24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan sebagai pintu masuk utama penanganan kasus gawat darurat serta kasus lainnya. Penanganan pada setiap pasien yang datang ke IGD memiliki *response time* yang berbeda-beda. *Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya. Semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu jasa layanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif korelatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di IGD RSUD Cilacap pada bulan September tahun 2023 sebanyak 95 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Analisis dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *response time* di IGD RSUD Cilacap tahun 2023 mayoritas dengan kategori baik (91,6%) dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD mayoritas sangat puas (77,8%), Uji statistik didapatkan nilai $p = 0,004$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ada hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Cilacap tahun 2023.

Kata Kunci : Response Time, Kepuasan.

ABSTRACT

The Emergency Room (IGD) acts as the main entrance for handling emergency cases and other cases. Treatment for each patient who comes to the ER has a different response time. Response time or punctuality given to patients who come to the ER requires standards according to their competence and abilities. The less time it takes to complete a service to the community, the greater the satisfaction of the community being served. The aim of this research is to determine the relationship between response time and patient satisfaction level. The type of research used is quantitative descriptive correlative. The sample in this study was 95 patients in the emergency room at Cilacap Regional Hospital in September 2023, taken using a purposive sampling technique. The analysis in this research is univariate analysis. The results of the research show that the response time in the emergency room at Cilacap Regional Hospital in 2023 is in the good category (91.6%) and the level of patient satisfaction with services in the emergency room is the majority is very satisfied (77.8%), the statistical test shows that the p value = 0.004 so that H_0 rejected and H_a accepted. There is a significant relationship between response time and the level of patient satisfaction at Cilacap Regional Hospital in 2023.

Keyword Response Time, Satisfaction,

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023. Penyusunan skripsi ini merupakan suatu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak masukan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat berguna dan bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan berbesar hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Sarwa, AMK., S.Pd., M.Kes., selaku Rektor Universitas Al-Irsyad Cilacap yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk mengadakan penelitian sekaligus selaku Penguji Utama yang telah memberikan saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini
2. Evy Apriani, M.Kep., Ns. selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
3. Ahmad Subandi, M.Kep., Ns. Sp. Kep. An. selaku Pembimbing Utama dan Penguji Anggota I yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini.
4. Rusana, M. Kep., Ns., Sp. Kep. An. selaku Pembimbing Anggota dan Penguji Anggota II yang telah memberikan arahan, masukan, saran dan kritik demi perbaikan skripsi ini.

5. Segenap dosen dan karyawan Universitas Al-Irsyad Cilacap.
6. Rekan mahasiswa S-1 Keperawatan Universitas Al-Irsyad Cilacap yang selalu memberikan semangat dan kerja samanya selama pendidikan.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan Penulis untuk itu, Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Amin....

Cilacap, 18 Januari 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Al-Irsyad Cilacap, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : REZKY FEBRINA
NIM : 108222030
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Al-Irsyad Cilacap **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Al-Irsyad Cilacap berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : CILACAP
Pada tanggal : 18 Januari 2024

Yang menyatakan,

REZKY FEBRINA
_NIM. 108222030

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL..	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	8
1. <i>Response time</i>	8
2. Kepuasan	15

B. Kerangka Teori.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep	27
B. Hipotesis.....	27
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional.....	29
E. Desain Penelitian.....	30
F. Populasi dan Sampel.....	31
G. Tempat dan Waktu Penelitian	33
H. Etika Penelitian.....	33
I. Teknik Pengumpulan Data	34
J. Prosedur Pengumpulan Data	36
K. Pengolahan Data dan Analisa Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Analisis Univariat.....	42
B. Analisis Bivariat.....	44
BAB V PEMBAHASAN	
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	46
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Implikasi Untuk Keperawatan.....	54
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori.....	25
Bagan 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2.1	Skala Kategori Kegawatdaruratan.....	11
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2	Pedoman <i>Scoring</i>	38
Tabel 3.3	Pedoman <i>Scoring</i> Penentuan Kategori.....	39
Tabel 3.4	Pedoman <i>Coding</i>	39
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023	42
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi <i>Response time</i> di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023	43
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RSUD Cilacap Tahun 2023	44
Tabel 4.4	Uji Statistik Hubungan <i>Response time</i> Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Cilacap tahun 2023.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Responden
Lampiran 3	Surat Persetujuan Responden
Lampiran 4	Lembar Kuesioner
Lampiran 5	Lembar Observasi
Lampiran 6	Lembar Isian Demografi
Lampiran 7	Data Karakteristik Responden
Lampiran 8	Data Response Time
Lampiran 9	Data Tingkat Kepuasan
Lampiran 10	Output Analisis Data Menggunakan Komputerisasi
Lampiran 11	<i>Log book</i>