

**HUBUNGAN *RESPON TIME* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI RUANG IGD RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE
SAMARINDA**

SKRIPSI

Dajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



DISUSUN OLEH:

SUGIONO

1911102411140

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2021

**Hubungan *Respon Time* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang
IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda**

SKRIPSI

Dlajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh:

Sugiono

1911102411140

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sugiono
NIM :1911102411040
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan Alih Jenjang
Judul Penelitian : Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang kami tulis ini benar-benar hasil karya kami sendiri, bukan merupakan pengambil alih hari tulisan atau pikiran orang lain yang kami akui sebagai tulisan atau pikiran kami sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permenristekdiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 19 Mei 2021

Penulis

Sugiono

1911102411140

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sugiono
NIM : 1911102411140
Program Studi : S1 Keperawatan Alih Jenjang
Judul

Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 19 Mei 2021

Penulis

Sugiono

1911102411140

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN RESPON TIME TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG IGD RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA**

DISUSUN OLEH :

SUGIONO

1911102411140

**Disetujui dan diujikan
Pada Tanggal, 17 Juni 2021**

PEMBIMBING



Ns. Siti Khoiroh Mufflihatin, M.Kep
NIDN : 1115017703

**Mengetahui,
koordinator Mata Ajar Skripsi**



Ns. Ni Wayan Wiwin A., S.Kep., Mpd
NIDN : 1114128602

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN RESPON TIME TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
RUANG IGD RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
SUGIONO
1911102411140**

**Diseminarkan dan diujikan
Pada tanggal 07 Juli 2021**

Penguji I



**Ns. Taufik Septiawan, M.Kep
NIDN. 1111098802**

Penguji II



**Ns. Siti Khoiroh Muflihatin, M.Kep
NIDN. 1115017703**

**Mengetahui,
Ketua
Program S1 Keperawatan**



**Ns. Siti Khoiroh Muflihatin, M. Kep
NIDN. 1115017703**

MOTTO

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusaha menjadi manusia yang berguna.

~ Albert Einstein ~

Hubungan *Respon Time* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Sugiono¹ Siti Khoiroh Muflihatin² Taufik Septiawan³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: Sugipmd7@gmail.com

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. *Respon time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapat pertolongan yang sesuai dengan kegawat daruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui Hubungan *Respon Time* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Metode: Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 2341 responden dan sampel pada penelitian ini di ambil dengan menggunakan rumus *slovin*. Sehingga didapat 96 respoden. Tehnik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar observasi *respon time* dan kuesioner kepuasan. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square*.

Hasil dan Kesimpulan: Hasil penelitian hubungan *Respon Time* terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil uji statistik yang signifikan yaitu $p = 0,002 < \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti ada hubungan *respon time* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Kata kunci: *Respon Time*, Kepuasan Pasien

The Relationship of Response Time Towards the Level of Patient Satisfaction in the Emergency Room Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Regional General Hospital

Sugiono¹ Siti Khoiroh Muflihatin² Taufik Septiawan³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: Sugipmd7@gmail.com

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what he expects. Response time is the time it takes the patient to get help in accordance with the emergency of his illness since entering the emergency room door.

Research Objectives: To determine the relationship between response time to the level of patient satisfaction in the emergency room at Abdul Wahab Sjahrani Hospital, Samarinda.

Methods: This type of research is quantitative using a cross-sectional approach. The population of this study was 2341 respondents and the sample in this study was taken using the slovin formula. So that obtained 96 respondents. So that obtained 96 respondents. Sampling technique by accidental sampling. The instruments used in this study were response time observation sheet.

Results and Conclusions: The results of the research on the relationship between Response Time and the level of patient satisfaction obtained statistically significant test results, namely $p = 0.002 < \leq 0.05$, then H_0 was rejected. H_a was accepted, which means that there was a relationship between response time to the level of patient satisfaction in the emergency room at Abdul Wahab Sjahrani Hospital. Samarinda.

Keywords: Response Time, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.”

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Namun dengan bimbingan dari Ibu Ns. Siti Khoiroh Muflihatin, M.Kep, selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmunya kepada kami serta do'a dan semangat yang diberikan dari kedua orang tua, penulis ucapkan terimakasih banyak. Kemudian atas dukungan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan, maka penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Dr. Hj. Nunung Herlina, S.Kp., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ns. Ni Wajan Wiwin A., S.Kep., M.Pd selaku Koordinator mata ajar skripsi.
4. Ns. Siti Khoiroh Muflihatin, M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur dan Selaku dosen pembimbing dalam penyusunan proposal penelitian ini

yang selalu memberikan motivasi serta arahan dalam menyusun proposal penelitian ini.

5. Ns. Taufik Septiawan, M.Kep Selaku penguji satu yang memberikan masukan dan pengarahan hingga proposal penelitian ini selesai.
6. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah memberikan pemikiran ilmu dan membimbing kami selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
7. RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Serta seluruh teman-teman Alih Jenjang Keperawatan angkatan 2019 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Terima kasih kepada keluarga, orangtua dan istri yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih terdapat Kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menunjang kemajuan mutu asuhan keperawatan dan menambah pengetahuan rekan-rekan mahasiswa keperawatan.

Samarinda, 07 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
INTISARI.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9

1. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	9
2. Tinjauan Umum Tentang Respon Time	19
B. Penelitian Terkait	22
C. Kerangka Teori Penelitian	25
D. Kerangka Konsep Penelitian	26
E. Hipotesis/Pertanyaan Penelitian	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
C. Teknik Sampling.....	31
D. Waktu dan Tempat Penelitian	33
E. Definisi Operasional	34
F. Instrumen Penelitian	36
G. Uji validitas dan Reliabilitas.....	37
H. Teknik Pengumpulan Data.....	38
I. Teknik Analisis Data.....	39
J. Etika Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA.....65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3.2 Kisi-kis Kuesioner Kepuasan Pasien	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Respon Time Pada pasien DI Rang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pada Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahb Sjahranie Samarinda	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan Pada Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	49
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan Pada Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	50
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Dimensi Empati Pada Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.....	50
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik Pada Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	50
Tabel 4.11 Tabulasi Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.....	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori Penelitian	25
Bagan 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Peneliti
- Lampiran 2 : Lembar Permohonan responden
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 : Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 : Hasil SPSS
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Persetujuan Kelayakan Etik
- Lampiran 8 : Lembar Konsul
- Lampiran 9 : Hasil Uji Plagiasi