



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI

GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA

YOGYAKARTA TAHUN 2021

ROSMAWATI HIO

1702072

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM

YOGYAKARTA TAHUN 2021

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

ROSMAWATI HIO

1702072

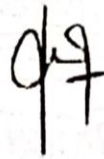
**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT PADA TRIASE DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA TAHUN 2021**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui
untuk dilaksanakan Sidang Skripsi**

Yogyakarta, 19 Agustus 2021



Pembimbing: Isnanto, S. Kep., Ns., MAN



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan tim penguji

sidang pada

Tanggal 31 Bulan Agustus Tahun 2021

Ketua Penguji

I Wayan Sudarta, S. Kep., Ns., M. Kep

Penguji I

Diah Pujiastuti, S. Kep., Ns., M. Kep

Penguji II

Isnanto, S. Kep., Ns., MAN

Mengesahkan,

Mengetahui,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Ka Prodi Sarjana Keperawatan

(Vivian Retno Intening, S. Kep., Ns., MAN)

(Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS)



MOTTO

“Janganlah takut, Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu, Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”. (Yesaya 41:10)

“Waktu sangat berharga dan salah satu hal dalam kehidupan yang tidak bisa kita ulang adalah waktu maka gunakanlah dengan bijaksana”.

Isnanto, S. Kep., Ns., MAN

“Never Give Up, Winner Never Stop Trying”

Rosmawati Hio

PERSEMBAHAN

Skripsi persembahan ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih-Nya, pertolongan, penyertaan-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Hio Yustus (Alm) dan Ibu Katrin Sandipu yang selalu mendoakan saya dan telah mengizinkan saya kuliah di Yogyakarta. Untuk Kedua kakak saya, Yanto dan Soni juga adikku Monti terima kasih selalu memberikan semangat, mendoakan dan selalu mendukung saya.
3. Kepada Bapak Isnanto, S. Kep., Ns., MAN yang selalu membimbing saya, memberikan motivasi, semangat, mengingatkan dan juga perhatian dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada Bapak Steven, Ibu Ellen, Kakak Boni, Ria, Ica, dan Adik Juan terima kasih untuk dukungan, doa dan telah mengizinkan saya tinggal bersama selama 3 tahun.
5. Kepada Unniku Margaret trima kasih selalu memberikan semangat, doa dan juga mendengarkan setiap keluhanku
6. Kepada sahabat terbaikku Susana yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi dan mendoakan. Untuk kakak Jane, Linda, Vitha, dan Regina terima kasih telah mengingatkan untuk berjuang dan menyelesaikan skripsi ini. Bahagia sekali bisa kenal kalian

7. Kepada teman-teman tercinta dan seperjuangan Aci, Hesti, Ina, Ge, Acha, Happy, Tiwi, Woro, Wayan dan semua teman-teman Sarjana Keperawatan angkatan 17 yang selalu memberi semangat.
8. Kepada Unni, Aboji dan Ahjussi yang selalu memberikan kata-kata motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

STIKES BETHESDA YAKKUM

ABSTRAK

ROSMAWATI HIO. “Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021”.

Latar Belakang: Kunjungan pasien di IGD bertambah disetiap tahunnya, Peningkatan terjadi 30% diseluruh IGD Rumah Sakit Dunia, peningkatan kunjungan Indonesia sebanyak 4.402.205 pasien (13,3%) seluruh RSU. Peningkatan pasien seringkali mempengaruhi *response time* perawat dalam pelayanan, beberapa keluarga pasien mengatakan tidak puas dengan pelayan yang diberikan karena menunggu pada saat dilakukan tindakan dan keluarga lainnya mengatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena pelayanan di IGD cukup lama

Tujuan: Mengetahui hubungan response time perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021

Metode Penelitian: Desain penelitian studi korelatif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dengan jumlah 125 responden. Menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat ukur lembar observasi diukur dengan *stopwatch* dan kuesioner kepuasan keluarga dengan uji statistik *fisher*.

Hasil: Uji uji *fisher* didapatkan $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$. Menunjukkan ada hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga

Kesimpulan: Ada hubungan antara *response time* perawat pada triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta tahun 2021.

Saran: Peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai faktor lain yang mempengaruhi *response time* dan juga tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD

Kata kunci: Response Time, Kepuasan Keluarga, IGD
xv + 136 hal + 9 tabel + 2 skema + 18 lampiran
Kepustakaan: 40, 2011-2020

ABSTRACT

ROSMAWATI HIO: “The Relationship between Nurse’s Response Time in Triage with Patient Family Satisfaction Level in Emergency Room of Bethesda Hospital Yogyakarta in 2021”

Background: Patient visits in Emergency Room (ER) are increasing every year, in all ER of world hospitals is 30%, while in General Hospital Indonesian is 4,402,205 patients (13.3%). The increase often affects nurse’s response time in providing the service, some patient’s family said they were not satisfied because they waited when the action was taken while others said the services provided were not in accordance with what was expected because it was quite long.

Objective: This study aims to know the relationship between nurse’s response time in triage with level of satisfaction of patient’s family in ER of Bethesda Hospital Yogyakarta in 2021.

Method: This was a quantitative corelative study with cross sectional approach. The population was patient’s family in ER of Bethesda Hospital Yogyakarta as many as 125 respondents. Accidental sampling technique was employed. The measuring instrument was observation sheet measured with stopwatch and family satisfaction questionnaire with Fisher statistical test.

Result: Fisher’s test result revealed $P\text{-value}=0,000<0,05$. It means there is a relationship between nurse’s response time and family satisfaction.

Conclusion: There is a relationship between the nurse’s response time in triage with satisfaction level of patient’s family in ER of Bethesda Hospital in 2021.

Suggestion: The next researcher can examine other factors that affect the response time and satisfaction level of patient’s family in ER.

Keywords: Response Time, Family Satisfaction, Emergency Room

xv + 139 pages + 9 tables + 2 schemas + 18 appendices

Bibliography: 40, 2011 - 2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : "Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021" yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang termasuk dalam sumber buku dan informasi terkait teori yang digunakan dan dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bawah hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, Agustus 2021



Rosmawati Hio

1702072

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia, berkat-Nya dan penguatan yang luar biasa diberikan kepada peneliti selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Response Time* Perawat Pada Triase Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta Tahun 2021”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dokter Purwoadi Sujatno, Sp. PD, FINASIM, MPH., selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S. Kep., Ns., MAN., selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Bapak Masyanta, Amd. Kep, selaku Kepala Ruang Instalasi Gawat Darurat dan keluarga besar Perawat Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

4. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep.MB., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS., selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Bapak Isnanto, S. Kep., Ns., MAN., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, kesabaran, masukan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini
7. Bapak I Wayan Sudarta, S. Kep., Ns., M. Kep dan Ibu Diah Pujiastuti, S.kep., Ns., M.kep selaku ketua penguji dan penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Civitas Akademik dan Pihak perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, Agustus 2021



Rosmawati Hio

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PERNYATAAN KEASLIAN	viix
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Landasan Teori.....	12

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	12
2. Triase	15
3. Kepuasan	21
4. Keluarga	27
5. <i>Response Time</i>	31
B. Kerangka Teori.....	38
C. Kerangka Konsep	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39
E. Asumsi Penelitian.....	39
F. Variabel Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Desain Penelitian.....	44
B. Waktu dan Tempat Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Alat Ukur Penelitian.....	46
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
F. Etika Penelitian	49
G. Prosedur Pengumpulan Data	51
H. Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
B. Pembahasan.....	67
C. Keterbatasan Penelitian	76

BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	84

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2 Definisi Operasional	47
Tabel 3 Kisi-kisi Umum.....	48
Tabel 4 Kisi-kisi Khusus Tingkat Kepuasan.....	48
Tabel 5 Kisi-kisi <i>Response Time</i>	63
Tabel 6 Distribusi Karakteristik Responden	63
Tabel 7 Distribusi Frekuensi <i>Response Time</i>	65
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Keluarga	65
Tabel 9 Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga....	66

DAFTAR SKEMA

Skema 1 Kerangka Teori.....	37
Skema 2 Kerangka Konsep.....	38

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Studi Awal
- Lampiran 2 Surat Balasan Studi Awal dari Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta
- Lampiran 3 Surat Permohonan Uji Validitas
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat *Ethical Clearance*
- Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 7 Bukti Lolos Similarity
- Lampiran 8 Surat Permohonan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 9 Surat Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 10 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 11 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Observasi
- Lampiran 13 Kuesioner Kepuasan
- Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 15 Tabel Olah Data
- Lampiran 16 Tabel Umum
- Lampiran 17 Hasil Hitung
- Lampiran 18 Lembar Konsultasi