

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2018**



Oleh:

JOSEPHINE CHRISTABEL LOMBU SEPUH  
032014036

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2018**

# **SKRIPSI**

## **HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2018**



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi Ners  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth

Oleh:

JOSEPHINE CHRISTABEL LOMBU SEPUH

032014036

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2018**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : JOSEPHINE CHRISTABEL LOMBU SEPUH  
NIM : 032014036  
Program Studi : Ners  
Judul Skripsi : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,





**PROGRAM STUDI NERS  
STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Persetujuan**

Nama : Josephine Christabel Lombu Sepuh  
NIM : 032014036  
Judul : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien  
BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruangan IGD Rumah  
Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Sarjana Keperawatan  
Medan, 09 Mei 2018

Pembimbing II

Pembimbing I

Indra Hizkia P., S.Kep., Ns., M.Kep

Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners




Samfriati Sinurat, S.Kep.,Ns.,MAN

Telah diuji


Pada tanggal, 09 Mei 2018

**PANITIA PENGUJI**


Ketua :

  
Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Anggota :

  
1.  
Indra Hizkia P., S.Kep., Ns., M.Kep

  
2.  
Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners  
  
Samfriati Sinurat, S.Kep.,Ns.,MAN



**PROGRAM STUDI NERS  
STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Pengesahan**

Nama : Josephine Christabel Lumbu Sepuh  
NIM : 032014036  
Judul : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Rabu, 09 Mei 2018 Dan Dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:

TANDA TANGAN

Penguji I : Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Penguji II : Indra Hizkia P., S.Kep., Ns., M.Kep

Penguji III : Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

Samfriati Sinurat, S.Kep.,Ns.,MAN

Mengesahkan  
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br. Karo, S.Kep.,Ns.,M.Kep

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JOSEPHINE CHRISTABEL LOMBU SEPUH  
NIM : 032014036  
Program Studi : Ners  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas Royalti Non-esklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018".

Dengan hak bebas royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 09 Mei 2018  
Yang Menyatakan



(Josephine Christabel Lombu Sepuh)



## ABSTRAK

Josephine Christabel Lombu Sepuh 032014036

Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Prodi Ners 2018

Kata Kunci : *Response Time*, Kepuasan Pasien

(xviii + 56 + Lampiran)

*Response Time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat  $\leq 5$  menit saat tibanya pasien di unit pelayanan kesehatan. *Response Time* dengan penanganan kecepatan yang sudah berstandar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di IGD sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Desain penelitian menggunakan rancangan *survey analitik* dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel pasien BPJS yang berobat di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 87 responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *Response Time* Perawat dan lembar kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien. *Response Time* perawat sebanyak 82,8% “tepat” yaitu  $\leq 5$  menit dan Tingkat Kepuasan pasien BPJS sebanyak 75,9% “puas”. Hasil uji *Fisher’s Exact* didapatkan  $p=0,007$  ( $p<0,05$ ), menunjukkan ada hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. Diharapkan agar *Response Time* perawat tetap ditingkatkan dalam melakukan tindakan pelayanan dan memodifikasi ruangan yang ada sebagai ruang tunggu keluarga di ruangan IGD untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien lebih baik lagi.

Daftar Pustaka (2001-2017)



## **ABSTRACT**

*Josephine Christabel Lombu Sepuh 032014036*

*Correlation between Response Time Nurse and Patient Satisfaction Level BPJS (Social Insurance Administration Organization) in Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan 2018.*

*Ners Study Program 2018*

*Keywords: Response Time, Patient Satisfaction*

*(xviii + 56 + Attachments)*

*Response Time is a speed in the handling of patients by nurse  $\leq 5$  minutes when the arrival of patients in the health care unit. Response Time with standardized speed handling can be a good service process in the Emergency Installation room so that patients can feel satisfaction from nursing service. This study aims to determine the correlation between Response Time Nurse and BPJS Patient Satisfaction Level at Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan. The research design used an analytical survey design with cross sectional method. Sampling technique in this research used purposive sampling with sample patient of BPJS which treatment at Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan as many as 87 respondents. Instruments used were observation sheets for Nurse Response Time and questionnaires sheet for Patient Satisfaction Level. Response Time majority nurses "exact" ie  $\leq 5$  minutes 82.8% and the level of satisfaction of patients BPJS majority "satisfied" 75.9%. Fisher's Exact test results obtained  $p = 0,007$  ( $p < 0,05$ ), indicate there is relation of Response Time Nurse with Level of Satisfaction of Patient of BPJS in Emergency Installation room Hospital of Santa Elisabeth Medan Year 2018. It is expected that Response Time nurse still to be increased in doing service act and modifying the existing room as family waiting room in Emergency Installation room to improve hospital service quality, so that patient satisfaction level better.*

*References (2001-2017)*

STIK

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun judul skripsi ini adalah **“Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2018”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Ners Tahap Akademik di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Skripsi penelitian ini telah banyak mendapat bimbingan, perhatian dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mestiana Br. Karo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan, yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN selaku Ketua Program Studi Ners, pembimbing akademik, sekaligus pembimbing I yang membantu, membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Indra Hizkia Perangin-angin, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Wakil Ketua III, sekaligus pembimbing II yang membantu, membimbing serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Lilis Novitarum, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Sekretaris Program Studi Ners, sekaligus penguji III yang membantu serta mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Maria Christina, MARS selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
6. Sri Martini S.Kep., Ns., M.Kep selaku Wakil Direktur Keperawatan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
7. Seluruh karyawan di ruangan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang memberikan saran dan motivasi serta partisipasi kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staf pengajar di pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga besarku Ayah tercinta Temaziduhu Lombu (Alm) atas doa dan harapan yang tak pernah mati dan Ibunda tercinta Dameria Ndaraha, Am.Keb atas motivasi, dukungan materi, kasih sayang dan doa yang telah diberikan, serta saudaraku kakak Rini Martiline Lombu, SE; kakak Ika Purnamasari Lombu Sepuh, ST; adek Agung Karunia Lombu Sepuh, adek Vonny Patricia Lombu Sepuh, dan abang ipar Manahat Fraser Napitupulu, SKM, abang Seleкта Buala Zendrato, SP; serta keponakan kembarku Gabriel

Gusdiaz Napitupulu dan Sheryn Kirana Br. Napitupulu atas segala dukungan dan semangat serta kasih sayang yang luar biasa yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.

10. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ners Tahap Akademik, terkhusus angkatan ke VIII stambuk 2014, serta semua orang yang penulis sayangi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis.

Demikian kata pengantar dari penulis. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Tuhan memberkati kita.

Medan, Mei 2018

Penulis

Josephine Christabel Lombu S.

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| Halaman Sampul Depan.....  | i            |
| Halaman Sampul Dalam .....                                       | ii           |
| Halaman Persyaratan Gelar.....                                   | iii          |
| Lembar Pernyataan.....   | iv           |
| Lembar Persetujuan.....  | v            |
| Halaman Penetapan Panitia Penguji.....                           | vi           |
| Halaman Pengesahan .....   | vii          |
| Surat Pernyataan Publikasi.....                                  | viii         |
| Abstrak .....  | ix           |
| Abstract .....   | x            |
| Kata Pengantar .....   | xi           |
| Daftar Isi.....  | xiv          |
| Daftar Tabel .....   | xvii         |
| Daftar Bagan.....  | xviii        |
| <br><b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                               | <br><b>1</b> |
| <b>1.1. Latar Belakang .....</b>                                 | <b>1</b>     |
| <b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>                                 | <b>5</b>     |
| <b>1.3. Tujuan .....</b>   | <b>5</b>     |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....  | 5            |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....  | 5            |
| <b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>                              | <b>5</b>     |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                                     | 5            |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                      | 6            |
| <br><b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                          | <br><b>7</b> |
| <b>2.1. <i>Response Time</i> .....</b>                           | <b>7</b>     |
| 2.1.1 Defenisi .....   | 7            |
| 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Response Time</i> ..... | 7            |
| <b>2.2. Kepuasan Pasien.....</b>                                 | <b>9</b>     |
| 2.2.1 Defenisi .....   | 9            |
| 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien .....             | 9            |
| 2.2.3 Faktor Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan.....               | 11           |
| 2.2.4 Dimensi kepuasan pasien .....                              | 11           |
| 2.2.4.1 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....                | 12           |
| 2.2.4.2 <i>Assurance</i> (Jaminan).....                          | 14           |
| 2.2.4.3 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....                       | 16           |
| 2.2.4.4 <i>Emphaty</i> (Empati) .....                            | 18           |
| 2.2.4.5 <i>Reliability</i> .....                                 | 20           |
| <b>2.3. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) .....</b>      | <b>22</b>    |
| 2.3.1 Defenisi .....   | 22           |
| 2.3.2 Fungsi BPJS.....   | 23           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.4. Hubungan <i>response time</i> perawat dengan tingkat kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)..... | 23        |
| <b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL .....</b>   | <b>25</b> |
| 3.1. Kerangka Konsep Penelitian.....   | 25        |
| 3.2. Hipotesa Penelitian.....  | 26        |
| <b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>27</b> |
| 4.1. Jenis Penelitian .....  | 27        |
| 4.2. Populasi dan sampel.....  | 27        |
| 4.2.1 Populasi .....   | 27        |
| 4.2.2 Sampel.....  | 28        |
| 4.2.3 Kriteria Inklusi .....   | 29        |
| 4.3. Variabel penelitian dan definisi operasional .....  | 29        |
| 4.3.1 Variabel Penelitian.....   | 29        |
| 4.3.2 Defenisi Operasional.....  | 30        |
| 4.4. Instrumen Penelitian.....   | 30        |
| 4.5. Lokasi dan waktu penelitian .....   | 32        |
| 4.5.1 Lokasi penelitian.....   | 32        |
| 4.5.2 Waktu penelitian.....  | 32        |
| 4.6. Prosedur pengambilan dan pengumpulan data .....   | 32        |
| 4.6.1 Pengambilan data .....   | 32        |
| 4.6.2 Teknik pengumpulan data .....  | 32        |
| 4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas.....  | 33        |
| 4.7. Kerangka Operasional.....   | 35        |
| 4.8. Pengolahan Data.....  | 35        |
| 4.9. Analisa Data.....   | 36        |
| 4.10.Etika Penelitian .....  | 37        |
| <b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>40</b> |
| 5.1. Hasil Penelitian.....   | 40        |
| 5.1.1 <i>Response Time</i> Perawat Pada Pasien BPJS di IGD.....  | 43        |
| 5.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.....  | 43        |
| 5.1.3 Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan .....  | 46        |
| 5.2. Pembahasan .....  | 47        |
| 5.2.1 <i>Response Time</i> Perawat Pada Pasien BPJS di IGD.....  | 47        |
| 5.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS.....  | 49        |
| 5.2.3 Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan .....  | 51        |
| <b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>55</b> |
| 6.1. Simpulan .....  | 55        |
| 6.2. Saran.....  | 55        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Jadwal Penelitian
2. Lembar Persetujuan Kepada Responden
3. *Informed Consent*
4. Kuesioner Penelitian
5. Lembar Observasi *Response time*
6. Surat Pengajuan Judul Skripsi
7. Usulan Judul Skripsi
8. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal
9. Surat Izin Pengambilan Data Awal dari RSE
10. Surat Permohonan Izin Uji Validitas Kuesioner
11. Surat Izin Uji Validitas Kuesioner
12. Surat Permohonan Izin Penelitian
13. Surat Izin Penelitian
14. Surat Keterangan Selesai Penelitian
15. Lembar Konsultasi
16. Output Hasil Penelitian



## DAFTAR TABEL

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabel 4.1 | Defenisi Operasional Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018..... | 30 |
| Tabel 5.1 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Suku Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.....                                  | 42 |
| Tabel 5.2 | Distribusi Frekuensi dan Persentase <i>Response Time</i> Perawat Pada Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.....              | 43 |
| Tabel 5.3 | Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.....                                       | 43 |
| Tabel 5.4 | Tabulasi Silang Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.....      | 47 |

## DAFTAR BAGAN

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Bagan 3.1 | Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018..... | 25 |
| Bagan 4.1 | Kerangka Operasional Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.....           | 35 |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan (Menteri Kesehatan RI, 2010). Salah satu yaitu ruangan Instalasi Gawat Darurat yang merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien (Depkes RI, 2009). Pasien yang ditangani di Instalasi Gawat Darurat yaitu peserta Jaminan Kesehatan Sosial dan Non Jaminan Kesehatan Sosial. Asuransi Kesehatan merupakan lembaga sosial yang bergerak di bidang pengusahaan jaminan pelayanan kesehatan dan mengatur hak dan kewajiban peserta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu jenis asuransi.

BPJS merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial yang mencakup seluruh penduduk Indonesia dengan memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan prinsip asuransi sosial, dimana peserta yang mampu membayar iuran, yang miskin dan tidak mampu dibayar iurannya oleh pemerintah. Dengan BPJS seseorang yang mengalami sakit, kecelakaan dan kematian mendapatkan pelayanan perlindungan keuangan atau financial protection sehingga tidak mengalami kesulitan biaya (Ulinuha, 2014). Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kinerja klinis pelayanan di IGD. Karena kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak

semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan (Rimawati, dkk. 2016).

Kaban (2015) mengatakan bahwa di rumah sakit metropolitan St. Louis mid Missouri di Amerika Serikat tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien mendapat hasil 50% pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan yang diberikan perawat kadang terlambat pada dimensi (*responsiveness*). Menurut Stuart di Amerika Serikat pada tahun 2007 tentang kepuasan pelayanan pasien di UGD (Widodo, 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke UGD, diketahui enam orang (60%) mengeluhkan tentang pelayanan. Dimana pelayanan perawatan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang relatif lama dan fasilitas/alat yang ada serta pegawai yang masih kurang. Sementara empat orang lainnya (40%) mengatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit.

Hasil survey CSPS di Indonesia tahun 2016 (survey eksternal) secara umum indeks kepuasan peserta BPJS berada dalam kategori tinggi. Namun sedikit menurun jika dibandingkan dengan tahun 2015, dari 78,9% menjadi 78,6%. Terjadi penurunan indeks kepuasan peserta sebesar 0,3% ditahun 2016 (BPJS Kesehatan, 2017). Dalam penelitian Kaban (2015) di RSUD Palembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, mendapatkan hasil 53,8% pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana perawat kurang sopan dalam memberikan pelayanan pada dimensi (*assurance*).

Sondari (2017) mengatakan bahwa di RSUD Kabupaten Brebes ada 2 dimensi dari 5 dimensi kepuasan pasien yang kurang puas terhadap pelayanan program jaminan kesehatan yaitu dimensi *Reliability* (88,8%) dan *Tangible* (90,1%). Akhir-akhir ini Liputan 6 (2017) kasus ketidakpuasan pasien bayi Deborah yang tidak tertolong dan berujung pada kematian karena terlambat ditangani oleh RS Mitra Keluarga Kalideres Jakarta Barat. Setelah dilakukan tindakan pertolongan pertama oleh tim medis, dokter menyebutkan bahwa Deborah harus segera dibawa ke ruang PICU dan harus membayar uang muka. Namun orangtua Deborah hanya memberikan kartu BPJS. Pihak RS menolak dan meminta orangtua Deborah untuk merujuk ke RS yang menerima BPJS.

Inilah kasus ketidakpuasan pelayanan. Dalam konteks kepuasan pasien ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diukur dengan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Responsiveness* (daya tanggap); *Assurance* (jaminan); *Tangible* (bukti fisik); *Empathy* (empati); *Reliability* (keandalan) (Nursalam, 2016). Berdasarkan hasil indeks kepuasan pelanggan, keluhan yang sering muncul selama ini adalah lamanya waktu petugas dalam memberikan pelayanan. Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standart pelayanan minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya perawat di IGD. Waktu tanggap (*response time*) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium,

radiologi, farmasi, dan administrasi. *Response time* dikatakan tepat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. (Hutapea, 2017)

*Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat (Suhartati, 2011). *Response Time* (waktu tanggap) adalah suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Dari pengamatan yang saya lakukan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terkait *response time* perawat, ada 3 perawat yang *response timenya* saya observasi, 2 dari 3 diantaranya memiliki waktu respon yang  $> 5$  menit. Berdasarkan data dari rekam medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, ada 10.889/tahun pasien BPJS yang berobat ke IGD RS Santa Elisabeth Medan (Rekam Medis RSE, 2017). Dari wawancara yang saya lakukan kepada 5 orang pasien peserta jaminan sosial yang berobat di IGD, ada 2 orang yang merasa tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit karena lamanya menunggu dibagian administrasi pada dimensi *reliability*. Dan 1 orang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan yang diberikan perawat kadang terlambat pada dimensi (*responsiveness*). Sedangkan 2 orang lainnya merasa puas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

## 1.2. Rumusan Masalah

Apakah ada Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2018?

## 1.3. Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi *Response Time* perawat di ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2018.
3. Mengidentifikasi hubungan *Response Time* perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2018



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengidentifikasi hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk memperbaiki *response Time* perawat dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan .

###### **2. Bagi Pendidikan Keperawatan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan dan sumber belajar untuk mengetahui *response time* perawat dan tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bagi pendidikan keperawatan.

###### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan mengembangkan untuk penelitian selanjutnya.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Response Time*

##### 2.1.1 Defenisi

*Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat (Suhartati, 2011). Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). *Response time* pelayanan merupakan gabungan dari *response time* saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas IGD (Basoeki dalam Naser 2015). Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Response Time* (waktu tanggap) merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat.

##### 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Response Time*

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Keputusan Menteri Kesehatan, 2009).

*Canadian of Association Emergency Physician* (2012) menuliskan bahwa kejadian kurangnya *stretcher* untuk penanganan kasus yang akut berdampak

serius terhadap kedatangan pasien baru yang mungkin saja dalam kondisi yang sangat kritis. *American College of Emergency Physician* (2008) menuliskan bahwa pada IGD yang mengalami permasalahan berlimpahnya jumlah pasien yang ingin mendapatkan pelayanan, menempatkan seorang dokter di wilayah triase dapat mempercepat proses pemulangan pasien atau *discharge* untuk pasien minor dan membantu memulai penanganan pasien yang kondisinya lebih sakit. (Widodo, 2015) mengemukakan bahwa pada perubahan yang sangat kecil dan sederhana dalam penempatan staf sangat berdampak pada keterlambatan penanganan di IGD.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tercapainya standar *response time perawat* dalam pelayanan di IGD dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana, SDM dan sistem manajemen IGD yang baik.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi *response time*, faktor internal dan eksternal. Dimana kedua faktor ini sangat mempengaruhi *response time* perawat.

1. Faktor internal :

- a. pasien harus menunggu alat-alat yang kurang seperti set infus, selang oksigen, cairan infus.
- b. Fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia masih dalam kategori sedang (belum sesuai standar)
- c. Jumlah pasien yang tinggi saat bersamaan (Aprianti, 2015).

2. Faktor eksternal :

- a. Perawat yang lebih mementingkan pasien gawat darurat

- b. Petugas yang kurang
- c. Perawat harus mengantar pasien ke ruangan yang lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien
- d. Beban kerja lebih berat dibandingkan petugas di ruangan/unit kerja lain
- e. Penempatan staf belum sesuai dengan yang diharapkan karena adanya rotasi pegawai akhirnya ada kompetensi yang tidak merata berpengaruh pada *skill* dari perawat pelaksana dalam menjaga *response time*.
- f. Kemampuan dan motivasi untuk bertindak
- g. Tingkat pendidikan perawat (Maatilu, 2014).

## 2.2 Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Defenisi

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Irawan dalam Nursalam, 2016) Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Nursalam, 2016).

### 2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Nursalam (2016) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang digunakan berkualitas.

## 2. Harga

Yang termasuk didalamnya harga produk atau jasa.

## 3. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen, bila pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

## 4. Kinerja

Wujud kinerja : kecepatan, kemudahan, kenyamanan bagi perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan pasien dengan memperhatikan kebersihan dan kelengkapan peralatan Rumah Sakit.

## 5. Estetika

Daya tarik rumah sakit. Yang dapat ditangkap panca indera (keramahan perawat, peralatan dan sebagainya).

## 6. Karakteristik produk

Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, dan tipe kelas kamar

## 7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan.

#### 8. Lokasi

Salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan, meliputi letak kamar, dan lingkungannya.

#### 9. Fasilitas

Fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu dan ruang rawat kamar inap.

#### 10. Komunikasi

Tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan pasien dengan cepat diterima oleh perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

#### 11. Suasana

Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

#### 12. Desain visual

Meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desai jalan yang tidak rumit.

#### 2.2.3 Faktor Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan

Ada enam faktor yang menyebabkan rasa tidak puas pasien terhadap suatu pelayanan:

1. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku personal kurang baik
4. Suasana dan kondisi lingkungan yang tidak menunjang

#### 2.2.4 Dimensi Kepuasan Pasien

Nursalam (2016) mengatakan bahwa dalam usaha WOM (*Word of mouth communication*), memuaskan konsumen adalah hal yang sangat wajib. Dalam sebuah studi oleh *US Office of Consumer Affairs* (Lembaga Konsumen Amerika Serikat) menunjukkan bahwa WOM memberikan efek yang signifikan terhadap penilaian konsumen.

Nursalam (2016) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi/unsur yang biasa dikenal dengan Kualitas Layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*).

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (Nursalam, 2016).

##### 2.2.4.1 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Parasuraman mengatakan bahwa setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan, dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Nursalam, 2016).



Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seyogyanya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan atau hal-hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang mendapat pelayanan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai. (Nursalam, 2016)

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat

pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Nursalam (2016) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dal memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut.

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengantar individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substantif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

#### 2.2.4.2 Assurance (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Nursalam, 2016).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance*/kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius untuk memuaskan orang yang dilayani. (Nursalam, 2016).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya. Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Margaretha dalam Nursalam (2016) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas. Hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan penerima layanan.
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas, etos, dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi dan misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang

ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

#### 2.2.4.3 *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2016).

Setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan, kinerja pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi.

Nursalam (2016) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerja yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan

memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

Tinjaun Gibson, Ivancevich, dan Donnelly melihat dinamika dunia kerja dewasa ini mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa:

- a. Kemampuan menunjukkan prestasinkerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.
- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data dan inventarisasi otomosi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan, dan dedikasi kerja.

#### 2.2.4.4 *Emphaty* (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Nursalam, 2016).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogianya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani memerlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktifitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu :



- a. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa lebih penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpati atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan. Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

#### 2.2.4.5 *Reliability* (Keandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja

yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman dalam Nursalam, 2016).

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja serta mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Keandalan memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Nursalam, 2016).

Kaitan dimensi pelayanan keandalan (reliability) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam menguasai bidang kerja yang diterapkan, penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman dan keandalan dalam menggunakan teknologi kerja.

Keandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari :

- 1) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.

- 2) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- 3) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga perusahaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai dengan pengalamannya.
- 4) Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari keandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan keandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut.

## **2.3 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)**

### **2.3.1 Defenisi**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS

berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja. (Ulinuha, 2014).

Pengaturan pedoman pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan untuk memberikan acuan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Pemerintah (Pusat, Propinsi, Kabupaten atau Kota) dan pihak pemberi pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan), peserta program Jaminan Kesehatan Nasional dan pihak terkait dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2009).

### 2.3.2 Fungsi BPJS

Adapun fungsi BPJS yaitu :

1. UU BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.
2. BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. (Indonesia, 2016)

#### 2.4 Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

*Response Time* perawat merupakan kecepatan perawat dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan (Suhartati, 2011). Menurut Menteri Kesehatan RI, 2009 bahwa *response time* yang tepat dalam penanganan pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Semakin cepat perawat menangani pasien yang datang ke IGD maka semakin tepat waktu tanggap perawat tersebut.

Hasil Penelitian Pisu (2015) untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, Pisu melakukan penelitian dengan melibatkan pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat. Perawat yang melakukan waktu tanggap dengan cepat dan tepat akan mendapat nilai positif dari pasien dan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesiapan para petugas kesehatan membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien, serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan. *Reliability* (kehandalan) yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. *Assurance* (jaminan) yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya, selalu bersikap sopan, dan menguasai pengetahuan dan keterampilan. *Empathy* (empati) yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu mendapatkan

pelayanan. *Tangible* (bukti fisik) yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata, dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Alamri, 2015).

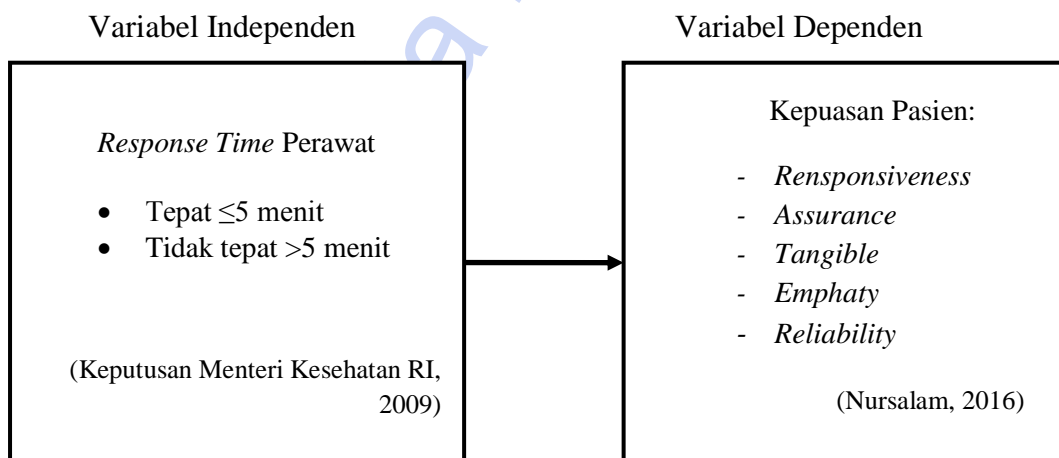
STIKES Santa Elisabeth Medan

## BAB 3

### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA PENELITIAN



#### 3.1. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka kerja adalah keseluruhan konseptual sebuah penelitian. Tidak setiap penelitian didasarkan pada teori formal atau model konseptual, namun setiap penelitian memiliki kerangka kerja yang bersifat konseptual. Dalam sebuah penelitian yang didasarkan pada sebuah teori, kerangka kerja adalah kerangka teoritis; Dalam sebuah studi yang berakar pada model konseptual tertentu, kerangka kerja tersebut adalah kerangka konseptual (walaupun kerangka konseptual dan kerangka teoritis sering digunakan secara bergantian) (Polit, 2012).



**Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Keterangan:

 : Diteliti  
 : Ada hubungan

Kerangka konsep diatas menjelaskan bahwa variabel independen yaitu *response time* terdiri dari tepat  $\leq 5$  menit dan tidak tepat  $> 5$  menit, dan yang menjadi variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien yang terdiri dari lima indikator yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan). Hubungan dari kedua variabel diatas dimana semakin cepat dan tepatnya *response time*  $\leq 5$  menit maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi.

### 3.2. Hipotesa Penelitian

Hipotesis adalah statetmen dari harapan penelitian tentang hubungan antar variabel penelitian. Hipotesis adalah prediksi dari hasil yang diharapkan, mereka menyatakan para peneliti berharap untuk mengamati data penelitian. Pertanyaan penelitian mengidentifikasi konsep yang sedang diselidiki dan menanyakan bagaimana konsep tersebut terkait. Sebuah hipotesis adalah prediksi jawaban. (Polit, 2010).

Hipotesa dari penelitian ini:

Ha: Ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.



## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1. Jenis dan rancangan penelitian**

Rancangan penelitian merupakan strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, 2014). Jenis rancangan *Survey analitik* dengan metode *Cross Sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2012).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis rancangan *Survey analitik* dengan metode *Cross Sectional*.

#### **4.2 Populasi dan sampel**

##### **4.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau obyek yang diteliti tersebut (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Ruang IGD yang berjumlah 10.889 orang/tahun (Rekam Medis RSE, 2017) dengan estimasi populasi adalah 907 orang/bulan.

#### 4.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Menggunakan sampel lebih praktis daripada mengumpulkan data dari keseluruhan populasi, Rencana sampling menentukan bagaimana sampel akan dipilih dan direkrut. (Polit, 2012)

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu sampel diambil dari rata-rata kunjungan perbulan pasien dengan kategori pasien BPJS yang datang di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Perhitungan penentuan besar sampel yang digunakan peneliti adalah rumus Vincent:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P (1 - P)}{N \cdot G^2 + Z^2 \cdot P (1 - P)}$$

$$n = \frac{907 (1,96^2) 0,5 (1-0,5)}{907 \times 0,1^2 + (1,96^2 \times 0,5) \times (1-0,5)}$$

$$n = \frac{871,0828}{10,0304} = 86,8 \text{ (87 Orang)}$$

Sampel yang diteliti oleh peneliti sesuai dengan jumlah sampel yang diperkirakan. Pada tanggal 22 Februari-10 Maret 2018, peneliti mendapatkan 87 sampel BPJS yang bersedia menjadi responden.

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

Z = Tingkat keandalan 95% (1,96)

P = Proporsi populasi (0,5)

G = Galat Pendugaan (0,1)

#### 4.2.3 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2016). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pasien BPJS yang berobat ke IGD
2. Bersedia menjadi responden

### 4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

#### 4.3.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah perilaku atau karateristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain). Variabel juga merupakan konsep dari berbagai label abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran suatu penelitian (Nursalam, 2016).

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel independen (variabel bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini juga dikenal dengan nama variabel bebas, artinya bebas dalam mempengaruhi variabel lain (Hidayat, 2009). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *response time* perawat.

## 2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena variabel bebas (Hidayat, 2009). Variabel dependen dalam penelitian adalah kepuasan pasien.

### 4.3.2 Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan (Notoatmodjo, 2012).

**Tabel 4.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

| Variabel                                  | Definisi   | Indikator   | Alat ukur  | Skala   | Skor  |
|---|--|---|--|---------|---|
| <b>Independen</b><br><i>Response Time</i> | <i>Response time</i> perawat merupakan kecepatan perawat memberikan tanggapan atau respon kepada pasien yang datang ke IGD | Waktu (dalam menit) yang menunjukkan respon perawat dalam memberikan pelayanan pasien di IGD  | <i>Stopwatch</i>   | Nominal | <i>Response Time</i> :<br>1. Tepat $\leq 5$ menit.<br>2. Tidak tepat $> 5$ menit. |
| <b>Dependen</b><br>Kepuasan Pasien        | Kepuasan Pasien salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan.   | Kepuasan Pasien dinilai dari dimensi kepuasan pasien:<br>- <i>Reliability</i><br>- <i>Assurance</i><br>- <i>Tangibles</i><br>- <i>Emphaty</i><br>- <i>Responsive ness</i> | Kuesioner dengan jumlah pernyataan 23 soal menggunakan skala likert dengan menyatakan jawaban<br>- Sangat Tidak Puas = 1<br>- Kurang Puas = 2<br>- Cukup Puas = 3<br>- Puas = 4<br>- Sangat Puas = 5 | Ordinal | Kepuasan Pasien:<br>1. Tidak Puas = 23-69<br>2. Puas = 70-115                     |

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan pada waktu penelitian untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dan *stopwatch*.

##### 1. Instrumen *response time*

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi *response time* perawat dengan 2 pengamatan, terdiri dari tepat ( $\leq 5$  menit), dan tidak tepat ( $> 5$  menit).

##### 2. Instrumen data demografi

Instrumen penelitian dari data demografi meliputi, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan suku.

##### 3. Instrumen kepuasan pasien

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dengan menggunakan skala *likert* dan terdiri dari 23 pernyataan yang membahas kepuasan pasien terkait dengan lima indikator yaitu: untuk indikator *responsiveness* terdiri dari 5 soal, *assurance* terdiri dari 5 soal, *tangible* terdiri dari 3 soal, *empathy* terdiri dari 5 soal, *reliability* terdiri dari 5 soal dengan pilihan jawaban yaitu: Tidak Puas (1), Kurang Puas (2), Cukup Puas (3), Puas (4), Sangat Puas (5), dimana nilai tertinggi dari kelima indikator yaitu 115, dan nilai terendah yaitu 23. Sehingga didapatkan skor Tidak Puas = 23-69; Puas = 70-115

Rumus:  $P = \frac{\text{Rentang Kelas}}{\text{Banyak Kelas}}$

$$P = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{115 - 23}{2}$$

$$P = \frac{92}{2}$$

$$P = 46$$

#### **4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **4.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan karena IGD merupakan pintu awal masuknya pasien dan *response time* perawat dapat dinilai.

##### **4.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 22 Februari 2018 sampai tanggal 10 Maret 2018.

#### **4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data**

##### **4.6.1 Pengambilan Data**

Data didapat langsung dari subjek penelitian menggunakan kuesioner yang merupakan alat ukur untuk tingkat kepuasan pasien berupa beberapa pernyataan, dan melakukan observasi khususnya pada perawat IGD untuk

mengetahui *response time* perawat IGD terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

#### 4.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data setelah mendapatkan izin tertulis dari Stikes Santa Elisabeth Medan dan pimpinan RS Santa Elisabeth Medan. Kemudian peneliti meminta izin kepada Kepala Ruangan IGD untuk melakukan pengumpulan data di IGD. Selanjutnya, jika pasien datang ke IGD maka peneliti akan melihat *Response Time* perawat dalam memberikan tanggapan atau respon kepada pasien. Peneliti mengobservasi dan memberi tanda centang dalam lembar observasi. Setelah perawat selesai melakukan tindakan keperawatan maka peneliti akan menjumpai responden, dan menjelaskan mengenai tujuan dan manfaat penelitian serta cara pengisian kuesioner, kemudian meminta responden untuk menandatangani lembar persetujuan responden. Saat pengisian kuisisioner peneliti mendampingi responden, agar apabila ada pertanyaan tidak jelas peneliti dapat menjelaskan kepada responden. Kemudian peneliti mengumpulkan kuisisioner kembali.

Dalam pengumpulan data peneliti memberi waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner selama  $\pm 5$  menit untuk mencegah perubahan jawaban dari responden. Untuk observasi *response time* peneliti melihat waktu tanggap dari perawat IGD dalam memberikan respon kepada pasien dihitung sejak pasien datang sampai didatangi oleh perawat ataupun ditanggapi oleh perawat. Dengan waktu response tepat  $\leq 5$  menit atau sebaliknya tidak tepat 5 menit. Perawat yang

sama diobservasi lebih dari satu kali sesuai dengan jumlah sampel yang diteliti, karena jumlah perawat di IGD tidak mencapai jumlah sampel yang diteliti.

#### 4.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukurnya. (Polit, 2012). Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Pearson Product Moment*. Instrumen penelitian ini diuji validitasnya kepada pasien BPJS yang datang berobat di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 30 orang.

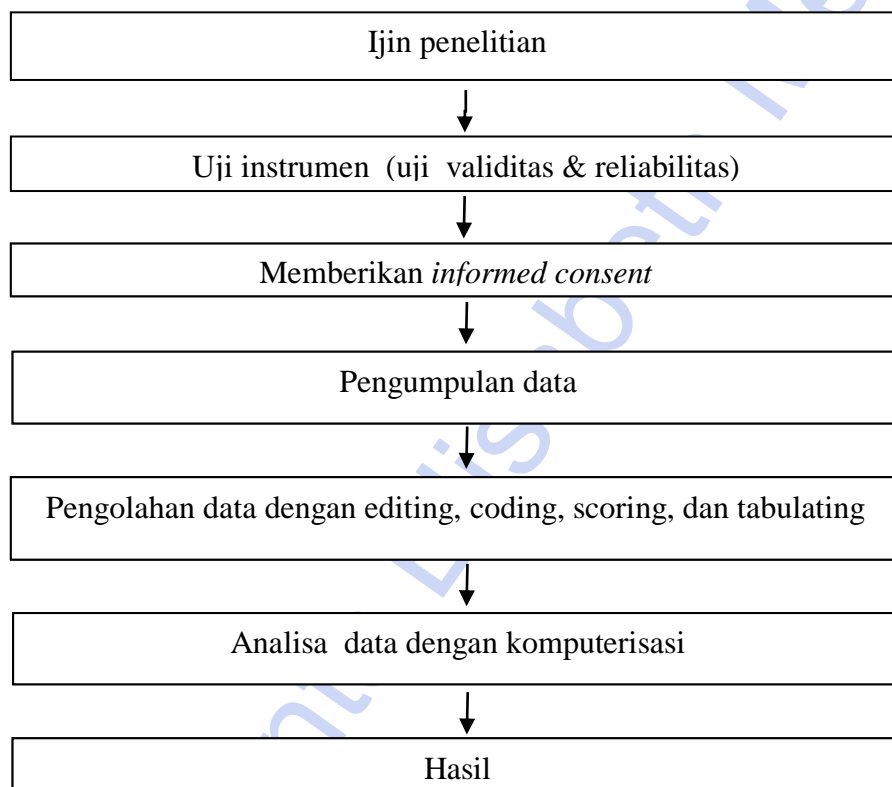
Dikatakan valid bila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , pada uji valid diambil 30 responden maka nilai  $r \text{ tabelnya}$  yaitu  $df=n-2$  dengan taraf signifikan 5%, maka diperoleh  $r \text{ tabel} = 0,374$ . Dari hasil uji validitas didapatkan 3 pernyataan yang  $r \text{ hitung} < 0,374$  yaitu pernyataan *Assurance* (nomor 11) dan *Tangible* (nomor 15 dan 16). Pernyataan tersebut tidak digunakan, sehingga dalam kuesioner tingkat kepuasan pasien ada 23 pernyataan karena  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  ( $r \text{ tabel} = 0,374$ ) yang artinya kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Notoatmodjo, 2012). Kuesioner tingkat kepuasan dilakukan kepada 30 responden di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan kriteria yang sama dengan responden yang akan diteliti. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai *cronbach's alpha* = 0,943 ( yang berarti kuesioner reliabel (*cronbach's alpha* > 0,80) yang berarti 23 pernyataan dinyatakan reliabel.



#### 4.7 Kerangka Operasional

**Bagan 4.1 Kerangka Operasional Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018**



#### 4.8 Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, peneliti akan memeriksa apakah semua daftar pertanyaan telah diisi. Kemudian peneliti melakukan:

1. Editing

Setelah kuesioner diisi oleh responden, selanjutnya peneliti melakukan pengecekan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden apakah sudah lengkap dan tidak ada yang kosong,

apabila ada pernyataan yang belum terjawab, maka peneliti memberikan kembali pada responden untuk diisi (Notoatmodjo, 2012).

## 2. Coding

Kegiatan pemberian kode numerik (angka) terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting bila pengolahan dan analisis data menggunakan komputer (Hidayat, 2009).

## 3. Tabulating

Untuk mempermudah analisa data, pengolahan data, serta pengambilan kesimpulan, data dimasukkan kedalam bentuk tabel distribusi (Hidayat, 2009). Data yang diperoleh dari responden dimasukkan ke dalam program komputerisasi. Semua data disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi sebagai penjelasan.

## 4.9 Analisa Data

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini metode statistik univariat digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen *response time*, data demografi dan variabel independen kepuasan pasien.

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini analisa bivariat yakni untuk menjelaskan hubungan dua variabel, yakni variabel *response time* perawat sebagai variabel independen/bebas dengan tingkat kepuasan pasien

BPJS sebagai variabel dependen/terikat (Hidayat, 2009). Analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Fisher's Exact*, dikarenakan terdapat satu *cell* nilai *expected count* <5. Uji ini membantu dalam mengetahui hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

#### 4.10 Etika Penelitian

Kode etik suatu penelitian adalah suatu pedoman etika yang melibatkan antar pihak peneliti, Pihak yang diteliti (subjek penelitian) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut. (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian ini akan dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari STIKes Santa Elisabeth Medan, dan izin dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Maka Sebelum melakukan pengambilan data atau wawancara kepada responden peneliti terlebih dahulu meminta persetujuan (*informed consent*). Apabila responden bersedia dan menandatangani lembar persetujuan menjadi responden setelah itu peneliti memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi. Berikut prinsip dasar penerapan etik penelitian kesehatan adalah:

1. *Respect for person*

Penelitian yang mengikutsertakan pasien harus menghormati martabat pasien sebagai manusia. Pasien memiliki otonomi dalam menentukan pilihannya sendiri. Apapun pilihannya harus senantiasa dihormati dan tetap diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian pada pasien yang memiliki kekurangan otonomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip

menghormati harkat dan martabat pasien adalah peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subjek (*informed consent*) yang diserahkan kepada pasien IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

## 2. *Beneficience & Maleficience*

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan terhadap responden penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan layanan keperawatan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

## 3. *Justice*

Responden penelitian harus diperlakukan secara adil dalam hal beban dan manfaat dari partisipasi dalam penelitian. Peneliti harus mampu memenuhi prinsip keterbukaan pada semua responden penelitian. Semua responden diberikan perlakuan yang sama sesuai prosedur penelitian.

Maka dalam skripsi ini masalah etika penelitian yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

### 1. *Informed Consent*

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden peneliti dengan memberikan lembaran persetujuan. *Informed Consent* tersebut akan diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembaran persetujuan untuk menjadi responden. Tujuan *Informed Consent* adalah agar mengerti maksud dan tujuan penelitian, dan mengetahui dampaknya. Jika subjek bersedia, maka calon responden akan menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti akan menghormati

hak responden. Beberapa informasi yang harus ada dalam *Informed Consent* tersebut antara lain: partisipasi responden, tujuan dilakukan tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi.

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek pengertian dengan cara tidak memberikan atau mencatumkan nama responden pada lembar atau alat ukur hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan dan atau hasil penelitian yang akan disajikan.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data yang akan dilaporkan pada hasil riset.

## BAB 5

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Penelitian

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. Penelitian ini dimulai pada 22 Februari 2018 sampai 10 Maret 2018, responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang datang ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Rumah sakit Santa Elisabeth Medan adalah rumah sakit swasta yang terletak di Jl. Haji Misbah No.7. Rumah sakit ini memiliki motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat aku” dengan visi yaitu ”Menjadi tanda kehadiran Allah di tengah dunia dengan membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih yang menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman”. Misi Rumah Sakit Santa Elisabeth adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas atas dasar kasih, meningkatkan sumber daya manusia secara profesional untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai dengan tetap memperhatikan masyarakat lemah. Tujuan dari rumah sakit Santa Elisabeth Medan yaitu mewujudkan secara nyata Kharisma Kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth dalam bentuk Pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum tanpa membedakan suku, bangsa, agama, ras dan golongan,

dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (holistik) bagi orang-orang sakit dan menderita serta membutuhkan pertolongan.

Rumah sakit Santa Elisabeth Medan menyediakan beberapa pelayanan yaitu ruang penyakit dalam, ruang rawat bedah, ruang rawat perinatologi, unit stroke, ruang rawat jalan, poliklinik, IGD, ruang operasi, ICU, klinik patologi anatomi, fisioterapi dan farmasi. Berdasarkan data yang diambil dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, adapun ruangan yang menjadi tempat penelitian saya yaitu ruangan IGD yang terdiri dari 3 ruangan yaitu PONEK (pelayanan obstetri neonatal emergensi komprehensif) dengan jumlah tempat tidur 3, ruangan bedah dengan jumlah tempat tidur 3, dan ruang non bedah dengan jumlah tempat tidur 5. Rumah Sakit Elisabeth Medan sudah menerima pasien BPJS, dimana memerlukan proses penyelesaian administrasi atau registrasi pasien maupun keluarga untuk mengisi formulir persyaratan BPJS, fotocopy kartu KK, KTP, dan Kartu BPJS.

Dari hasil penelitian distribusi dan persentase yang dijelaskan adalah data demografi responden seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan suku. Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjumlah 87 orang dengan karakteristik responden dijelaskan pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Menyatakan bahwa segi umur menunjukkan dari 87 responden, didapatkan umur responden yang paling banyak yaitu >65 tahun manula sebanyak 26 orang (29,9%), diikuti umur 56-65 tahun lansia akhir sebanyak 13 orang (14,9%), dan umur yang paling sedikit yaitu 12-16 tahun remaja awal sebanyak 4 orang (4,6%). Jenis kelamin yang paling banyak berobat di IGD didapatkan perempuan sebanyak 48 orang (55,2%), dan yang paling sedikit yaitu laki-laki

sebanyak 39 orang (44,8%). Pada tingkat pendidikan yang paling banyak berobat yaitu SD sebanyak 18 orang (20,7%), dan tingkat pendidikan paling sedikit yaitu Tidak Sekolah sebanyak 10 orang (11,5%). Dalam hal segi suku didapatkan bahwa suku yang paling banyak berobat yaitu suku Toba sebanyak 52 orang (59,8%), dan suku yang paling sedikit berobat yaitu suku Jawa sebanyak 2 orang (2,3%).

**Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Suku Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 (n=87).**

| Variabel           | Kategori           | <i>f</i>  | %           |
|--------------------|--------------------|-----------|-------------|
| Umur               | 0-5 balita         | 6         | 6,9         |
|                    | 5-11 kanak-kanak   | 0         | 0           |
|                    | 12-16 remaja awal  | 4         | 4,6         |
|                    | 17-25 remaja akhir | 8         | 9,2         |
|                    | 26-35 dewasa awal  | 11        | 12,6        |
|                    | 36-45 dewasa akhir | 10        | 11,5        |
|                    | 46-55 lansia awal  | 9         | 10,3        |
|                    | 56-65 lansia akhir | 13        | 14,9        |
|                    | >65 manula         | 26        | 29,9        |
| <b>Total</b>       |                    | <b>87</b> | <b>100%</b> |
| Jenis Kelamin      | Laki-laki          | 39        | 44,8        |
|                    | Perempuan          | 48        | 55,2        |
| <b>Total</b>       |                    | <b>87</b> | <b>100%</b> |
| Tingkat Pendidikan | Tidak Sekolah      | 10        | 11,5        |
|                    | SD                 | 18        | 20,7        |
|                    | SMP                | 16        | 18,4        |
|                    | SMA/Sederajat      | 16        | 18,4        |
|                    | Diploma/Akademik   | 15        | 17,2        |
|                    | Sarjana/PT         | 12        | 13,8        |
| <b>Total</b>       |                    | <b>87</b> | <b>100%</b> |
| Suku               | Toba               | 52        | 59,8        |
|                    | Karo               | 22        | 25,3        |
|                    | Simalungun         | 5         | 5,7         |
|                    | Nias               | 3         | 3,4         |
|                    | Jawa               | 2         | 2,3         |
|                    | Dll                | 3         | 3,4         |
| <b>Total</b>       |                    | <b>87</b> | <b>100%</b> |



### 5.1.1 *Response Time* Perawat Pada Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

**Tabel 5.2** Distribusi Frekuensi (*f*) dan persentase *Response Time* Perawat Pada Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 (n=87).

| <i>Response Time</i>    | <i>f</i>  | %           |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Tepat $\leq 5$ menit    | 72        | 82,8%       |
| Tidak Tepat $> 5$ menit | 15        | 17,2%       |
| <b>Total</b>            | <b>87</b> | <b>100%</b> |

Dari hasil observasi peneliti yang menggunakan *stopwatch* didapatkan bahwa *response time* perawat dalam menanggapi sejak pasien datang di pintu IGD sampai adanya tanggapan atau respon dari perawat dengan waktu yang baik yaitu  $\leq 5$  menit sebanyak 72 orang (82,8%), dan yang tidak tepat  $> 5$  menit sebanyak 15 orang (17,2%).

### 5.1.2 Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

**Tabel 5.3** Distribusi Frekuensi (*f*) dan persentase Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 (n=87).

| Kepuasan     | <i>f</i>  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Tidak Puas   | 21        | 24,1%       |
| Puas         | 66        | 75,9%       |
| <b>Total</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |

Berdasarkan tabel 5.3 dari hasil penelitian yang dilakukan pada 87 responden untuk kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) didapatkan yang tidak puas sebanyak 21 orang (24,1%), dan yang puas sebanyak 66 orang (75,9%). Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada

pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Pada penelitian yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan pasien melalui kuesioner kepada 87 responden, kepuasan pasien dari beberapa dimensi kepuasan dapat dilihat sebagai berikut:

| Variabel              | Pernyataan  | Puas | %     | Tidak Puas | %     | Jlh |
|-----------------------|---|------|-------|------------|-------|-----|
| <b>Responsiveness</b> | - Petugas IGD tanggap jika pasien datang ke IGD.  | 76   | 87,4% | 11         | 12,6% | 87  |
|                       | - Perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien.                                     | 87   | 100%  | 0          | 0%    | 87  |
|                       | - Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan. | 86   | 98,9% | 1          | 1,1%  | 87  |
|                       | - Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan.             | 81   | 93,1% | 6          | 6,9%  | 87  |
|                       | - Perawat IGD memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien.                  | 87   | 100%  | 0          | 0%    | 87  |
| <b>Assurance</b>      | - Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan.                   | 81   | 93,1% | 6          | 6,9%  | 87  |
|                       | - Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda.                      | 76   | 87,4% | 11         | 12,6% | 87  |
|                       | - Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien peserta BPJS.                | 83   | 95,4% | 4          | 4,6%  | 87  |

|                    |  |    |       |    |       |    |
|--------------------|--|----|-------|----|-------|----|
|                    | - Respon perawat saat anda datang di ruangan IGD cepat di tangani.                           | 76 | 87,4% | 11 | 12,6% | 87 |
|                    | - Perawat memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi anda.                 | 87 | 100%  | 0  | 0%    | 87 |
| <b>Tangibles</b>   | - Petugas IGD harus memberikan informasi tentang rumah sakit sesuai yang anda inginkan.      | 82 | 94,3% | 5  | 5,7%  | 87 |
|                    | - Di IGD lembar status pasien selalu tersedia untuk kepentingan dan kelengkapan rekam medis. | 82 | 94,3% | 5  | 5,7%  | 87 |
|                    | - <b>Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien.</b>            | 48 | 55,2% | 39 | 44,8% | 87 |
| <b>Emphaty</b>     | - Perawat peduli terhadap keluhan yang anda rasakan.   | 71 | 81,6% | 16 | 18,4% | 87 |
|                    | - Perawat membina hubungan saat melakukan tindakan medis.                                    | 86 | 98,9% | 1  | 1,1%  | 87 |
|                    | - Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan.                              | 68 | 78,2% | 19 | 21,8% | 87 |
|                    | - Perawat selalu empati dengan keadaan yang anda rasakan.                                    | 84 | 96,6% | 3  | 3,4%  | 87 |
|                    | - Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan.                        | 84 | 96,6% | 3  | 3,4%  | 87 |
| <b>Reliability</b> | - Prosedur penerimaan pasien peserta BPJS terlaksana dengan cepat.                           | 83 | 95,4% | 4  | 4,6%  | 87 |

|   |    |       |    |       |    |
|---|----|-------|----|-------|----|
| - Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat. | 86 | 98,9% | 1  | 1,1%  | 87 |
| - Petugas IGD datang melayani anda dalam waktu $\leq 5$ menit.                        | 67 | 77,0% | 20 | 23,0% | 87 |
| - Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu.                         | 87 | 100%  | 0  | 0%    | 87 |
| - Prosedur pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS tidak berbelit-belit.             | 81 | 93,1% | 6  | 6,9%  | 87 |

Pada tabel diatas didapatkan pasien paling banyak puas pada dimensi *Responsiveness*, *Assurance* dan *Reliability* sebanyak 87 orang (100,0%) terkait perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien, perawat menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, perawat memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien, sedangkan pasien yang paling banyak tidak puas pada dimensi *Tangibles* sebanyak 39 orang (44,8%) terkait pada ketersediaan ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien.

### 5.1.3 Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact* didapatkan hasil p value 0,007 dimana  $p < 0,05$ . Hasil uji tersebut didapatkan  $H_a$  diterima yang berarti ada Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

**Tabel 5.4** Tabulasi Silang Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 (n=87).

| <i>Response Time</i> \ Kepuasan | Tidak Puas | Puas | <i>Fisher's Exact Test</i> |
|---------------------------------|------------|------|----------------------------|
| Tepat $\leq 5$ menit            | 13         | 59   | 0,007                      |
| Tidak Tepat $> 5$ menit         | 8          | 7    |                            |

## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1. *Response Time* Perawat pada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mengenai *response time* perawat pada pasien BPJS, yang dilakukan dengan menggunakan *stopwatch* yang menunjukkan waktu tanggap atau respon perawat pada saat pasien datang ke IGD dengan waktu yang tepat  $\leq 5$  menit sebanyak 72 orang (82,8%), dan waktu yang tidak tepat  $> 5$  menit sebanyak 15 orang (17,2%). *Response time* perawat  $> 5$  menit atau pelayanan lambat kemungkinan dapat disebabkan masih ada perawat yang merespon pasien lambat, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di IGD sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah yang paling mengancam jiwa.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pisu (2015) yang menyatakan bahwa *response time* dapat dipengaruhi keterbatasan jumlah perawat, pergantian shift jaga dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah pasien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba di waktu bersamaan, sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah pasien yang paling darurat. Menurut Suhartati (2011), *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Widodo (2015) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, mencanangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di IGD. Dalam mencapai SPM tersebut, dilakukan kegiatan/program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana IGD yang baik. Hal ini didukung adanya penempatan perawat dan bidan yang ditempatkan di IGD RS. Panti Waluyo sudah terlatih untuk melakukan triase dan pertolongan pertama, sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat, dimana pasien yang gawat darurat harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di IGD.

Kecepatan perawat dalam memberikan *response time* dipengaruhi beberapa faktor-faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdapat dalam diri seorang perawat atau petugas yang lainnya seperti perawat yang mahir dalam melakukan tindakan keperawatan dan triase, dan kecepatan dalam menanggapi pasien. Faktor eksternal yaitu dimana perawat lebih

mementingkan pasien yang gawat darurat sehingga pasien yang tidak gawat darurat tidak diutamakan, atau tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang harus mengantar pasien ke ruangan lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) di IGD berupa *response time*  $\leq 5$  menit. Dalam mencapai SPM tersebut, dilakukan program yaitu dengan memenuhi ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan prasarana. Jadi, dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan berdasarkan teori yang ada maka penempatan perawat di triase saat pasien baru datang sangat menjamin ketepatan dan kecepatan *response time* perawat dalam hal penanganan pasien.

#### **5.2.2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ditemukan pasien yang menjadi responden kepuasan kategori puas sebanyak 66 orang (75,9%). Pasien puas dikarenakan pelayanan yang diberikan perawat dan respon perawat dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan tepat, dimana pelayanan diterima sesuai dengan harapan pasien. Maka dapat diketahui dari 87 responden didapatkan pasien yang puas 66 orang dengan persentase 75,9%, dan yang tidak puas 21 orang dengan persentase 24,1%. Pasien yang tidak puas kemungkinan disebabkan oleh pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien, dan lamanya perawat menangani keluhan

pasien, dapat juga disebabkan karena kurangnya fasilitas seperti ruang tunggu untuk keluarga yang sedang menemani pasien.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila jasa yang didapatkan berkualitas, emosional dimana pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana pasien dapat menikmati kinerja perawat yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana (ruang tunggu, tempat parkir), komunikasi, suasana yang tenang dan nyaman (Nursalam, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pisu (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Rimawati (2016) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, pelayanan haruslah dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat



berjalan sesuai harapan pasien, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang diberikan perawat kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien, agar kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa dapat diwujudkan.

### **5.2.3. Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.**

Hasil uji statistik *Fisher's Exact* tentang Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 87 responden, diperoleh nilai  $p = 0,007$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima berarti ada hubungan yang signifikan antara *Response Time* perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Maatilu (2014) mengatakan salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan ke rumah sakit.

*Response Time* atau waktu tanggap perawat dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal terdapat dalam diri seorang

perawat atau petugas yang lainnya seperti perawat yang belum mahir dalam melakukan tindakan keperawatan, dan kelambatan dalam menangani pasien, atau pasien yang harus menunggu fasilitas yang kurang. Sedangkan faktor eksternal yaitu dimana perawat lebih mementingkan pasien yang gawat darurat, tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang harus mengantar pasien ke ruangan lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien (Aprianti, 2015).

Hasil Penelitian Pisu (2015) untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, Pisu melakukan penelitian dengan melibatkan pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat. Perawat yang melakukan waktu tanggap dengan cepat dan tepat akan mendapat nilai positif dari pasien dan tingkat kepuasan pasien meningkat. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa kepuasan pasien BPJS dapat tercapai dari *response time* perawat yang cepat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sependapat dengan peneliti sebelumnya yaitu penelitian Pisu (2015) dikatakan bahwa ada hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Meskipun perawat sudah cepat dalam menangani pasien, tapi masih ada saja pasien yang masih belum puas dikarenakan keterbatasan ruang tunggu keluarga di rumah sakit dan perawat lebih memprioritaskan pasien gawat darurat. Pasien yang ditangani >5 menit sebanyak 15 orang (17,2%) adalah pasien yang yang tidak membutuhkan pertolongan segera atau pasien yang tidak gawat dan tidak darurat, seperti pasien yang tidak membutuhkan penanganan khusus di IGD tapi seharusnya ke poli umum.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pisu (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan di IGD dalam memberikan waktu tanggap dianggap sudah cepat tetapi masih ada dari total responden yang mengakui bahwa response time perawat masih lambat. Dikarenakan masih ada perawat yang merespon pasien lambat, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di IGD sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah yang paling darurat, sehingga pelayanan yang diterima oleh pasien lainnya lambat karena harus menunggu untuk mendapatkan penanganan, kondisi ini yang menurut persepsi pasien di IGD merasa tidak nyaman, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa *Response Time* Perawat berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Dimana kepuasan merupakan persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Berdasarkan dari hasil penelitian Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, menurut peneliti jika hasil kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan, maka pasien yang datang ke IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth akan meningkat. *Response Time* Perawat perlu dipertahankan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit terutama di IGD agar pasien puas terhadap pelayanan dan tanggapan atau waktu respon dalam melakukan tindakan.

Oleh sebab itu peran perawat sangat penting karena selain ujung tombak di rumah sakit di Instalasi Gawat Darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, karena setiap individu pasti berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik terutama dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan dan pemberian pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien melalui upaya perbaikan yang menyangkut masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya. Maka di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebaiknya ruang tunggu untuk keluarga pasien dibenahi untuk memberikan rasa nyaman dan meningkatkan mutu rumah sakit.

## BAB 6

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah sampel 87 responden mengenai hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan maka dapat disimpulkan :

1. *Response Time* perawat di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 mayoritas perawat memiliki waktu tanggap yang baik  $\leq 5$  menit sebanyak 72 orang (82,8%).
2. Tingkat Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 mayoritas 66 orang (75,9%) pasien merasa puas terhadap waktu tanggap atau respon perawat.
3. Berdasarkan dari hasil uji *Fisher's Exact* di dapatkan p value = 0,007 ( $p < 0,05$ ) yang artinya bahwa ada hubungan *Response Time* perawat dengan Tingkat Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

#### 6.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 87 orang mengenai hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, maka disarankan kepada:

1. Rumah Sakit dan Perawat

Hasil penelitian ini diharapkan agar rumah sakit dapat memanfaatkan ruangan atau memodifikasi ruangan yang ada untuk dimanfaatkan sebagai ruang tunggu bagi keluarga pasien terkhusus di ruangan IGD, dan diharapkan juga agar perawat lebih meningkatkan *response time* perawat dalam melakukan waktu tanggap atau respon kepada pasien yang datang sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien yang masih belum merasa puas, sehingga kepuasan pasien semakin tinggi dalam pelayanan di Rumah Sakit dan akan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

2. Mahasiswa/Mahasiswi

Hasil Penelitian ini diharapkan agar mahasiswa dapat mengaplikasikan *response time* di Rumah Sakit terkhusus di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dan dapat menjadi referensi untuk peningkatan pembelajaran bagi mahasiswa/i.

3. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti Hubungan *Response Time* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* di IGD, serta sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya dan sebagai sumber pustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A. M.; Rumayar A.A; Kolibu F.K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon: Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT Vol. 4 No.4*.
- American College of Emergency Physician. (2008). *Emergency Department Crowding: High Impact Solutions*.
- A, Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing. Vol 60*.
- Aprianti, R. Wahyuni, dkk. (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, *E-journal Keperawatan Volume 3*.
- BPJS Kesehatan. (2017). Peranan BPJS Kesehatan Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Rakerkesnas: BPJS Kesehatan*.
- Hidayat.(2009) *Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Metodologi* Jakarta: Salemba Medika
- Hutapea, A.; Daraphonna, C. (2017). Hubungan Penatalaksanaan Gawat Darurat Dengan Waktu Tanggap (Respon time) Keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan Vol. 6 No.1(4)*.
- Indonesia Jamsos. (2016). Fungsi, Tugas, dan Wewenang BPJS, (online), (<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/268>), diakses 12 Oktober 2017, pukul 19.10 WIB
- Kaban W.; Kandou G. D; Lopian L. H. (2015). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan Vol. 3 No.2*.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Liputan 6 (2017). Djarot Minta RS Mitra Keluarga Kalideres di Evaluasi Kembali, (online). <http://news.liputan6.com/read/3089851/djarot-minta-rs-mitra-keluarga-kalideres-dievaluasi-kembali?source=search>. diakses 29 September 2017, pukul 17.00 WIB.
- Maatilu, Vitrise; Mulyadi; Malara R.T. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Univ.Sam Ratulangi Manado. *E-journal Keperawatan Vol. 3*.
- Menteri Kesehatan RI. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Nomor 340/MENKES/PER/III/2010.
- Naser, R. W.; Mulyadi; Malara R.T (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan Vol. 3 No.2*.
- Notoatmodjo.(2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. (2016). *Manajemen Keperawatan edisi kelima*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ulinuha, F. (2014). Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *E-journal Keperawatan Vol.2*.
- Pisu, Hermawan D.; Rompas S.; Malara R.(2015). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-journal Keperawatan Vol.3 No.2*.
- Polit, D. 2012. *Nursing Research Generating and Appraising Evidence For Nursing Practice*, Ninth Edition. New York : Lippincott
- Rekam Medis RSE (2017). *Data Pasien BPJS Yang Berobat di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2017*. Medan
- Rimawati; Putra W. K. (2016). Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Volume 9(7)*.



Sondari, A.; Raharjo B.B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA 1(1)*(2017).

Suhartati et al .(2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan

Widodo, E. (2015). Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta. *E-journal Keperawatan Vol. 2*.

STIKES Santa Elisabeth Medan

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,  
Calon Responden Penelitian  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Josephine Christabel Lombu Sepuh  
Nim : 032014036  
Alamat : Jln. Bunga Terompet No. 118 pasar VIII Kec. Medan Selayang

Adalah Mahasiswi program studi Ners Tahap Akademik yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”**. Penelitian ini untuk mengetahui Response Time Perawat RSE Medan dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di IGD RSE Medan. Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden, kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan kesediaan saudara/i menjadi responden.

Apabila anda bersedia menjadi responden, saya mohon kesediannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab semua pertanyaan serta melakukan tindakan sesuai dengan petunjuk yang ada. Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan Terimakasih.

Medan, 2018  
Peneliti,

(Josephine Christabel L.S)

***INFORMED CONSENT***  
**(Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Initial :

Umur :

Alamat :

Setelah saya mendapatkan keterangan secukupnya serta mengetahui tentang tujuan yang jelas dari penelitian yang berjudul **“Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”**. Menyatakan bersedia/tidak bersedia menjadi responden dalam pengambilan data untuk penelitian ini dengan catatan bila suatu waktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini. Saya percaya apa yang akan saya informasikan dijamin kerahasiaannya.

Peneliti,

Medan, 2018

Responden

(Josephine Christabel L.S)

( )

## KUESIONER

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN

No. Responden :

Nama Initial :

Hari/Tanggal :

#### A. Kuesioner Data Demografi

Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu/Saudara/I diharapkan:

1. Menjawab setiap pernyataan yang tersedia dengan memberi tanda (√) pada tempat yang disediakan.
2. Semua pernyataan harus dijawab
3. Tiap satu pernyataan diisi dengan satu jawaban
4. Bila data yang kurang dimengerti dapat ditanya pada peneliti

Umur :

Jenis Kelamin : ☐ Perempuan ☐ Laki-laki

Tingkat Pendidikan : ☐ Tidak Sekolah

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA/Sederajat

☐ Diploma/Akademik

☐ Sarjana/PT

Suku : ☐ Toba ☐ Karo

☐ Simalungun ☐ Nias

☐ Jawa ☐ dll

## KUESIONER

### A. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien

Berilah tanda centang/check list (✓) ditempat yang telah disediakan pada jawaban yang saudara anggap paling tepat sesuai dengan kenyataan yang saudara alami. Isilah pernyataan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya dan kerja samanya dalam pengisian kuesioner dibawah ini, terimakasih.

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

STP : Sangat Tidak Puas

| No.                                  | Pernyataan   | SP | P | CP | KP | STP |
|--------------------------------------|--|----|---|----|----|-----|
| <b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b> |  |    |   |    |    |     |
| 1.                                   | Petugas IGD tanggap jika pasien datang ke IGD  |    |   |    |    |     |
| 2.                                   | Perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien                                     |    |   |    |    |     |
| 3.                                   | Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan |    |   |    |    |     |
| 4.                                   | Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan             |    |   |    |    |     |
| 5.                                   | Perawat IGD memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien.                 |    |   |    |    |     |
| <b>Assurance (Jaminan)</b>           |  |    |   |    |    |     |
| 6.                                   | Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan                   |    |   |    |    |     |
| 7.                                   | Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda                      |    |   |    |    |     |
| 8.                                   | Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien peserta BPJS                |    |   |    |    |     |
| 9.                                   | Respon perawat saat anda datang di ruangan IGD cepat di tangani                            |    |   |    |    |     |
| 10.                                  | Perawat memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi anda                  |    |   |    |    |     |
| <b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>       |  |    |   |    |    |     |
| 11.                                  | Petugas IGD harus memberikan informasi tentang rumah sakit sesuai yang anda                |    |   |    |    |     |

|                                |   |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                                | inginkan.   |  |  |  |  |  |
| 12.                            | Di IGD lembar status pasien selalu tersedia untuk kepentingan dan kelengkapan rekam medis |  |  |  |  |  |
| 13.                            | Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien                   |  |  |  |  |  |
| <b>Emphaty (Empati)</b>        |   |  |  |  |  |  |
| 14.                            | Perawat peduli terhadap keluhan yang anda rasakan   |  |  |  |  |  |
| 15.                            | Perawat membina hubungan saat melakukan tindakan medis                                    |  |  |  |  |  |
| 16.                            | Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan                              |  |  |  |  |  |
| 17.                            | Perawat selalu empati dengan keadaan yang anda rasakan                                    |  |  |  |  |  |
| 18.                            | Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan                        |  |  |  |  |  |
| <b>Reliability (Keandalan)</b> |   |  |  |  |  |  |
| 19.                            | Prosedur penerimaan pasien peserta BPJS terlaksana dengan cepat                           |  |  |  |  |  |
| 20.                            | Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat.       |  |  |  |  |  |
| 21.                            | Petugas IGD datang melayani anda dalam waktu $\leq 5$ menit                               |  |  |  |  |  |
| 22.                            | Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu.                               |  |  |  |  |  |
| 23.                            | Prodesur pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS tidak berbelit-belit.                   |  |  |  |  |  |

## LEMBAR OBSERVASI *RESPONSE TIME*

### B. Lembar Observasi *Response Time*

*Response Time* Perawat merupakan kecepatan dalam penanganan pasien di hitung sejak pasien datang sampai dilakukannya tindakan

| No. | Nama Initial Perawat | Jam Pasien datang ke IGD | Jam respon dari perawat petugas IGD | Selisih waktu | <i>Response Time</i>    |                            | Nama Initial Pasien | Diagnosa Pasien |
|-----|----------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|
|     |                      |                          |                                     |               | Tepat ( $\leq 5$ menit) | Tidak tepat ( $> 5$ menit) |                     |                 |
| 1.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 2.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 3.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 4.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 5.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 6.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 7.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 8.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 9.  |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 10. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 11. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 12. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 13. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 14. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |
| 15. |                      |                          |                                     |               |                         |                            |                     |                 |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 16. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 23. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 24. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 25. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 26. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 27. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 28. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 29. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 31. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 32. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 34. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 35. |  |  |  |  |  |  |  |  |



|     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 36. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 37. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 38. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 39. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 40. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 41. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 42. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 43. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 44. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 45. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 46. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 47. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 48. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 49. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 50. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 51. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 52. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 53. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 54. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 55. |  |  |  |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 56. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 57. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 58. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 59. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 60. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 61. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 62. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 63. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 64. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 65. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 66. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 67. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 68. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 69. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 70. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 71. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 72. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 73. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 74. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 75. |  |  |  |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 76. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 77. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 78. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 79. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 80. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 81. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 82. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 83. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 84. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 85. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 86. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 87. |  |  |  |  |  |  |  |  |



STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

PROGKURAM STUDI NERS

Jl. Bunga Terompet No. 113, Kel. Sempakata I, Medan, Selayang

Telp. 061-8211020, Fax. 061-8211021 Medan 20111

E-mail: stikes\_santaelizabeth@yahoo.co.id Website: www.stikesantaelizabethmedan.ac.id


### PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien BPJS di Ruangan IGD Rumah Sakit  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2018

Nama mahasiswa : Josephine Christabel Lombu Sepuh

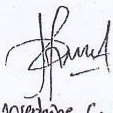
N.I.M : 032014036

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ners  
  
(Samfriati Sihurat, S.Kep,Ns.,MAN)

Medan, 27 November 2017

Mahasiswa,

  
( Josephine C. Lombu )



STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Rampai No. 113, Kotabaru, Medan, Sumatera Utara

Telp. 061-8241020, Fax. 061-8241021

E-mail: stikes\_santaelisabethmedan@gmail.com, stikes\_santaelisabethmedan@yahoo.com

### USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Josephine Christabel Lömbu Sepuh
2. NIM : 032014036
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangannya 160 Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018
5. Tim Pembimbing :

| Jabatan       | Nama   | Kesediaan |
|---------------|--|-----------|
| Pembimbing I  | Samfriati Sinurat,<br>S.kep., Ns., MAN             |           |
| Pembimbing II | Indra Hitzka Parangin-angin,<br>S.kep., Ns., M.kep |           |

#### 6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangannya 160 Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018 yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 18 Desember 2017

Ketua Program Studi Ners

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN)



**SANTIA ELISABETH MEDAN**

Jl. Pahlawan Terpadu No. 11A Kel. Sampakuta Kec. Medan, Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8223505 Medan - 20131  
E-mail: stikeselizabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselizabethmedan.ac.id

Medan, 04 Januari 2018

Nomor: 005/STIKes/RSE-Penelitian/I/2018

Lamp. : --

Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:

Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan Tugas Akhir Skripsi sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan pada Program Studi Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan izin pengambilan data awal penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan kepada mahasiswa tersebut di bawah ini (nama-nama terlampir).

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br Karo, S.Kep., Ns., M.Kep.  
Ketua

Tembusan Yth. :

1. Wadir Pelayanan Keperawatan RSE
2. Ka.Sie Diklat RSE
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Pertinggal.

Lampiran Surat Nomor: 004/STIKes/RSE-Pencelitian/I/2018

**LAMPIRAN DAFTAR NAMA-NAMA MAHASISWA YANG AKAN MELAKUKAN PENGAMBILAN DATA AWAL PENELITIAN  
PRODI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**

| NO | NAMA                              | NIM       | JUDUL PROPOSAL  |
|----|-----------------------------------|-----------|---|
| 1  | Erni Cahyani Putri Gea            | 032014013 | Pengaruh <i>Progressive Muscle Relaxation</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.                          |
| 2  | Sulistiyowati Yuswadi Gulo        | 032014070 | Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Menjalankan Kemoterapi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.   |
| 3  | Henry Pebrianita Laia             | 032014023 | Pengaruh Terapi Bermain <i>Puzzle</i> Terhadap Kecemasan Hospitalisasi Anak Usia Prasekolah di Ruang Sanata Theresia di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. |
| 4  | Josephine Christabel Lombu Sepuh  | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.   |
| 5  | Stefani Priscilla Sipayung        | 032014069 | Pengaruh <i>Self-Hypnosis</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Penyakit Kronis di Ruang Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.                                  |
| 6  | Maria Tamara Putri Siburian       | 032014042 | Pengaruh Manajemen Nyeri Terhadap Skala Nyeri Dada Pada Pasien Penyakit Jantung di Ruang Internis Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.                       |
| 7  | Natalia Br Sitepu                 | 032014047 | Hubungan Manajemen Waktu Perawat Pelaksana Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.                          |
| 8  | Fioloni Sinaga (Sr. Ansfrida FSE) | A12021    | Hubungan <i>Caring Behaviour</i> Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Sakit Santa Elisabeth Medan.                                      |

Medan, 04 Januari 2018  
Diketahui oleh,  
Ketua  
Mestiana Br. Karyo S. Kep., Ns., M.Kep





## RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH

Jl. Haji Misbah No. 7 Telp. : (061) 4144737 - 4512455 - 4144240

Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id

Website : <http://www.rssemedan.com>

MEDAN - 20152

Medan, 11 Januari 2018

Nomor : 011/Dir-RSE/K/I/2018

Kepada Yth.  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
Jl. Bunga Terompet No. 118  
**Medan - 20131**

### *Perihal : Izin Pengambilan Data Awal Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan nomor : 005/STIKes/RSE-Penelitian/I/2018 tanggal 04 Januari 2018, perihal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun data-datanya sebagai berikut :

| No | Nama Mahasiswa                   | NIM       | Judul Proposal   |
|----|----------------------------------|-----------|--|
| 1. | Erni Cahya Putri Gea             | 032014013 | Pengaruh <i>Progressive Muscla Relaxation</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2018                                  |
| 2  | Sulistyowati Yuswadi Gulo        | 032014070 | Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Menjalankan Kemoterapi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2018   |
| 3  | Heny Pebrianita Rita             | 032014023 | Pengaruh Terapi Bermain <i>Puzzle</i> Terhadap Kecemasan Hospitalisasi Anak Usia Prasekolah di Ruangan Santa Theresia di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. |
| 4  | Josephine Christabel Lombu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018     |
| 5  | Stefani Priscilla Sipayung       | 032014069 | Pengaruh <i>Self-Hypnosis</i> Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Penyakit Kronis di Ruangan Internis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.                                 |
| 6  | Maria Tamara Putri Siburian      | 032014042 | Pengaruh Manajemen Nyeri Terhadap Skala Nyeri Dada Pada Pasien Penyakit Jantung di Ruang Internis Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan                         |





## RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH

Jl. Haji Misbah No. 7 Telp. : (061) 4144737 - 4512455 - 4144240

Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id

Website : <http://www.rssemdan.com>

MEDAN – 20152

| No | Nama Mahasiswa                     | NIM       | Judul Proposal  |
|----|------------------------------------|-----------|---|
| 7  | Natalia Br Sitepu                  | 032014047 | Hubungan Manajemen Waktu Perawat Pelaksanaan Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan |
| 8  | Fiolin Sinaga<br>(Sr.Ansfrida FSE) | A12021    | Hubungan <i>Caring Behaviour</i> Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.                    |

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

Dr. Maria Christina MARS  
Direktur

Cc Arsip



# SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 02 Februari 2018

Nomor : 148/STIKes/RSE-Penelitian/II/2018

Lamp. : Proposal Penelitian

Hal : Permohonan Ijin Uji Validitas Kuesioner

Kepada Yth.:

Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

di-

Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan tugas akhir skripsi adalah salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Pada Program Studi Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun Akademik 2017/2018 dan sudah selesai melaksanakan ujian proposal pada tanggal 30 Januari 2018, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan ijin uji validitas kuesioner di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang Ibu pimpin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini:

| NO | N A M A                             | NIM       | JUDUL PROPOSAL  |
|----|-------------------------------------|-----------|---|
| 1  | Josephine Christabel<br>Lumbu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. |

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mastiana Br Karo, S.Kep., Ns., M.Kep.

Ketua

Tembusan:

1. Wadir. Pelayanan Keperawatan RSE
2. Kasie. Diklat RSE
3. Ka/CI Ruangan: IGD
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Peninggal





## RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH

Jl. Haji Misbah No. 7 Telp. : (061) 4144737 - 4512455 - 4144240

Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id

Website : <http://www.rssemedan.com>

MEDAN – 20152

Medan, 13 Februari 2018

Nomor : 081/Dir-RSE/K/II/2018

Kepada Yth.  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
Jl. Bunga Terompet No. 118  
M e d a n – 20131

*Perihal : Izin Uji Validitas Kuesioner*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan nomor : 148/STIKes/RSE-Penelitian/II/2018 tanggal 02 Februari 2018, perihal : Permohonan Izin Uji Validitas Kuesioner, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun data-datanya sebagai berikut:

| No. | Nama Mahasiswa                      | NIM       | Judul Proposal   |
|-----|-------------------------------------|-----------|--|
| 1.  | Josephine Christabel<br>Lombu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2018 |

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

Dr. Maria Christina MARS  
Direktur

*Cc Arsip*



# SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 10 Februari 2018

Nomor : 192/STIKes/RSE-Penelitian/II/2018

Lamp. : Proposal Penelitian

Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.:

Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
di-

Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penyusunan tugas akhir skripsi adalah salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Pada Program Studi Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun Akademik 2017/2018 dan sudah selesai melaksanakan ujian proposal, maka dengan ini kami mohon kesediaan Ibu untuk memberikan ijin penelitian Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang Ibu pimpin kepada mahasiswa tersebut di bawah ini:

| NO | N A M A                             | NIM       | JUDUL PROPOSAL  |
|----|-------------------------------------|-----------|---|
| 1  | Josephine Christabel<br>Lombu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. |

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.



Ketua

Tembusan:

1. Wadir. Pelayanan Keperawatan RSE
2. Kasie. Diklat RSE
3. Ka/CI Ruangan: .....
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Peringgal





## RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH

Jl. Haji Misbah No. 7 Telp. : (061) 4144737 - 4512455 - 4144240

Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id

Website : <http://www.rssemedan.com>

MEDAN – 20152

Medan, 20 Februari 2018

Nomor : 091/DIR-RSE/K/II/2018

Kepada Yth.  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
Jl. Bunga Terompet No. 118  
M e d a n – 20131

### *Perihal : Izin Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan nomor: 192/STIKes/RSE-Penelitian/II/2018 tanggal 10 Februari 2018, Perihal: Izin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun data-datanya sebagai berikut:

| No | Nama Mahasiswa                      | NIM       | Judul Proposal  |
|----|-------------------------------------|-----------|---|
| 1. | Josephine Christabel<br>Lombu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2018. |

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

Dr. Maria Christina, MARS  
Direktur

*Cc Arsip*



## RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH

Jl. Haji Misbah No. 7 Telp. : (061) 4144737 - 4512455 - 4144240

Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id

Website : <http://www.rssemedan.com>

MEDAN – 20152

Medan, 26 Maret 2018

Nomor : 170/DIR-RSE/K/III/2018

Kepada Yth.  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
Jl. Bunga Terompet No. 118  
M e d a n – 20131

### *Perihal : Izin Penelitian*

Dengan hormat,


Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan nomor: 192/STIKes/RSE-Penelitian/II/2018 tanggal 10 Februari 2018, Perihal: Izin Penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Adapun data-datanya sebagai berikut:

| No | Nama Mahasiswa                      | NIM       | Judul Proposal  |
|----|-------------------------------------|-----------|---|
| 1. | Josephine Christabel<br>Lumbu Sepuh | 032014036 | Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2018. |

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

  
Dr. Maria Christina MARS  
Direktur

*Cc Arsip*

#### RELIABILITY

```
/VARIABLES=RS1 RS2 RS3 RS4 RS5 A1 A2 A3 A4 A5 T1 T2 T3 E1 E2 E3 E4 E5 RL1 RL2 RL3 RL4 RL5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\Validitas Kuesioner\_Josephine.sav

## Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .943             | 23         |

#### Item Statistics

|  | Mean | Std. Deviation | N  |
|--|------|----------------|----|
| Petugas IGD tanggap jika pasien datang ke IGD  | 4.43 | .504           | 30 |
| Perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien                                     | 4.43 | .504           | 30 |
| Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan | 4.40 | .498           | 30 |



Item Statistics

|   | Mean | Std. Deviation | N  |
|---|------|----------------|----|
| Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan            | 4.40 | .498           | 30 |
| Perawat IGD memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien.                | 4.37 | .490           | 30 |
| Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan                  | 4.47 | .507           | 30 |
| Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda                     | 4.43 | .504           | 30 |
| Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien peserta BPJS               | 4.37 | .490           | 30 |
| Respon perawat saat anda datang di ruangan IGD cepat di tangani                           | 4.50 | .509           | 30 |
| Perawat memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi anda                 | 4.47 | .507           | 30 |
| Petugas IGD harus memberikan informasi tentang rumah sakit sesuai yang anda inginkan.     | 4.40 | .563           | 30 |
| Di IGD lembar status pasien selalu tersedia untuk kepentingan dan kelengkapan rekam medis | 4.30 | .651           | 30 |
| Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien                   | 4.37 | .615           | 30 |
| Perawat peduli terhadap keluhan yang anda rasakan   | 4.30 | .535           | 30 |
| Perawat membina hubungan saat melakukan tindakan medis                                    | 4.37 | .490           | 30 |
| Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan                              | 4.30 | .535           | 30 |
| Perawat selalu empati dengan keadaan yang anda rasakan                                    | 4.40 | .498           | 30 |
| Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan                        | 4.40 | .498           | 30 |



Item Statistics

|   | Mean | Std. Deviation | N  |
|---|------|----------------|----|
| Prosedur penerimaan pasien peserta BPJS yang cepat dan tepat                        | 4.37 | .490           | 30 |
| Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat. | 4.27 | .450           | 30 |
| Petugas IGD datang melayani anda dalam waktu kurang atau sama dengan 5 menit        | 4.40 | .498           | 30 |
| Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu.                         | 4.43 | .504           | 30 |
| Prodesur pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS tidak berbelit-belit.             | 4.43 | .504           | 30 |

Item-Total Statistics

|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Petugas IGD tanggap jika pasien datang ke IGD  | 96.57                      | 57.220                         | .684                             | .940                             |
| Perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien                                     | 96.57                      | 58.806                         | .470                             | .943                             |
| Ketika bertanya petugas IGD memberikan jawaban tentang tindakan keperawatan yang diberikan | 96.60                      | 57.145                         | .703                             | .940                             |
| Perawat selalu membantu anda jika anda membutuhkan informasi tentang kesehatan             | 96.60                      | 57.352                         | .674                             | .940                             |
| Perawat IGD memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien.                 | 96.63                      | 57.826                         | .620                             | .941                             |
| Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan                   | 96.53                      | 57.844                         | .594                             | .941                             |
| Petugas IGD selalu ramah kepada anda dalam menanggapi pertanyaan anda                      | 96.57                      | 58.047                         | .571                             | .941                             |
| Petugas IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien peserta BPJS                | 96.63                      | 57.826                         | .620                             | .941                             |
| Respon perawat saat anda datang di ruangan IGD cepat di tangani                            | 96.50                      | 57.155                         | .686                             | .940                             |

**Item-Total Statistics**

|   | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|---|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Perawat memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi anda                 | 96.53                         | 56.809                               | .735                                   | .939                                   |
| Petugas IGD harus memberikan informasi tentang rumah sakit sesuai yang anda inginkan.     | 96.60                         | 56.386                               | .708                                   | .939                                   |
| Di IGD lembar status pasien selalu tersedia untuk kepentingan dan kelengkapan rekam medis | 96.70                         | 56.769                               | .560                                   | .942                                   |
| Di IGD tersedia ruang tunggu untuk keluarga saat sedang menemani pasien                   | 96.63                         | 56.516                               | .627                                   | .941                                   |
| Perawat peduli terhadap keluhan yang anda rasakan   | 96.70                         | 57.183                               | .645                                   | .940                                   |
| Perawat membina hubungan saat melakukan tindakan medis                                    | 96.63                         | 57.895                               | .611                                   | .941                                   |
| Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan                              | 96.70                         | 57.803                               | .565                                   | .942                                   |
| Perawat selalu empati dengan keadaan yang anda rasakan                                    | 96.60                         | 57.007                               | .722                                   | .939                                   |
| Perawat siap membantu apabila ada masalah dengan kondisi kesehatan                        | 96.60                         | 57.283                               | .684                                   | .940                                   |
| Prosedur penerimaan pasien peserta BPJS yang cepat dan tepat                              | 96.63                         | 58.240                               | .563                                   | .941                                   |
| Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat.       | 96.73                         | 58.409                               | .593                                   | .941                                   |
| Petugas IGD datang melayani anda dalam waktu kurang atau sama dengan 5 menit              | 96.60                         | 57.697                               | .627                                   | .941                                   |
| Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu.                               | 96.57                         | 57.357                               | .665                                   | .940                                   |
| Prodesur pelayanan rawat jalan untuk peserta BPJS tidak berbelit-belit.                   | 96.57                         | 58.047                               | .571                                   | .941                                   |

**Scale Statistics**

| Mean   | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|--------|----------|----------------|------------|
| 101.00 | 62.690   | 7.918          | 23         |

```

FREQUENCIES VARIABLES=UR JK TP SK
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\SKRIPSI JOSEPHINE\Hasil Kepuasan Pasien dan Respon Time Perawat.sav

Statistics

|                    | umur  | jenis kelamin | tingkat pendidikan | suku  |
|--------------------|-------|---------------|--------------------|-------|
| N Valid            | 87    | 87            | 87                 | 87    |
| Missing            | 0     | 0             | 0                  | 0     |
| Mean               | 6.51  | 1.55          | 3.51               | 1.74  |
| Std. Error of Mean | .259  | .054          | .171               | .131  |
| Median             | 7.00  | 2.00          | 3.00               | 1.00  |
| Mode               | 9     | 2             | 2                  | 1     |
| Std. Deviation     | 2.415 | .500          | 1.598              | 1.224 |
| Minimum            | 1     | 1             | 1                  | 1     |
| Maximum            | 9     | 2             | 6                  | 6     |

## Frequency Table

umur

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 0-5 balita   | 6         | 6.9     | 6.9           | 6.9                |
| 12-16 remaja awal  | 4         | 4.6     | 4.6           | 11.5               |
| 17-25 remaja akhir | 8         | 9.2     | 9.2           | 20.7               |
| 26-35 dewasa awal  | 11        | 12.6    | 12.6          | 33.3               |
| 36-45 dewasa akhir | 10        | 11.5    | 11.5          | 44.8               |
| 46-55 lansia awal  | 9         | 10.3    | 10.3          | 55.2               |
| 56-65 lansia akhir | 13        | 14.9    | 14.9          | 70.1               |
| >65 manula         | 26        | 29.9    | 29.9          | 100.0              |
| Total              | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |



jenis kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | laki-laki | 39        | 44.8    | 44.8          | 44.8               |
|       | perempuan | 48        | 55.2    | 55.2          | 100.0              |
|       | Total     | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |

tingkat pendidikan

|       |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak sekolah     | 10        | 11.5    | 11.5          | 11.5               |
|       | SD                | 18        | 20.7    | 20.7          | 32.2               |
|       | SMP               | 16        | 18.4    | 18.4          | 50.6               |
|       | SMA/ sederajat    | 16        | 18.4    | 18.4          | 69.0               |
|       | Diploma/ akademik | 15        | 17.2    | 17.2          | 86.2               |
|       | Sarjana/ PT       | 12        | 13.8    | 13.8          | 100.0              |
|       | Total             | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |

suku

|       |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Toba       | 52        | 59.8    | 59.8          | 59.8               |
|       | Karo       | 22        | 25.3    | 25.3          | 85.1               |
|       | Simalungun | 5         | 5.7     | 5.7           | 90.8               |
|       | Nias       | 3         | 3.4     | 3.4           | 94.3               |
|       | Jawa       | 2         | 2.3     | 2.3           | 96.6               |
|       | dll        | 3         | 3.4     | 3.4           | 100.0              |
|       | Total      | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |

```

FREQUENCIES VARIABLES=TingkatKepuasan
  / STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE
  / ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\SKRIPSI JOSEPHINE\Hasil Kepuasan Pasien dan Respon Time Perawat.

### Statistics

| Kepuasan           |         |      |
|--------------------|---------|------|
| N                  | Valid   | 87   |
|                    | Missing | 0    |
| Mean               |         | 1.76 |
| Std. Error of Mean |         | .046 |
| Median             |         | 2.00 |
| Mode               |         | 2    |
| Std. Deviation     |         | .430 |
| Minimum            |         | 1    |
| Maximum            |         | 2    |

| Kepuasan |            |           |         |               |                    |
|----------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|          |            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid    | tidak puas | 21        | 24.1    | 24.1          | 24.1               |
|          | puas       | 66        | 75.9    | 75.9          | 100.0              |
|          | Total      | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |

```

FREQUENCIES VARIABLES=RT
  /STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Frequencies

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\SKRIPSI JOSEPHINE\Hasil Kepuasan Pasien dan Respon Time Perawat.sav

### Statistics

| response time      |         |      |
|--------------------|---------|------|
| N                  | Valid   | 87   |
|                    | Missing | 0    |
| Mean               |         | 1.17 |
| Std. Error of Mean |         | .041 |
| Median             |         | 1.00 |
| Mode               |         | 1    |
| Std. Deviation     |         | .380 |
| Minimum            |         | 1    |
| Maximum            |         | 2    |

### response time

|                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid    tepat (<=5 menit) | 72        | 82.8    | 82.8          | 82.8               |
| tidak tepat (>5 menit)     | 15        | 17.2    | 17.2          | 100.0              |
| Total                      | 87        | 100.0   | 100.0         |                    |

```

CROSSTABS
  /TABLES=RT BY TingkatKepuasan
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ
  /CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.

```

## Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\ACER\Documents\SKRIPSI JOSEPHINE\Hasil Kepuasan Pasien dan Respon Time Perawat.sav

Case Processing Summary

|                             | Cases |         |         |         |       |         |
|-----------------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
|                             | Valid |         | Missing |         | Total |         |
|                             | N     | Percent | N       | Percent | N     | Percent |
| response time *<br>Kepuasan | 87    | 100.0%  | 0       | .0%     | 87    | 100.0%  |

response time \* Kepuasan Crosstabulation

|               |                        |                        | Kepuasan   |        | Total  |
|---------------|------------------------|------------------------|------------|--------|--------|
|               |                        |                        | tidak puas | puas   |        |
| response time | tepat (</=5 menit)     | Count                  | 13         | 59     | 72     |
|               |                        | Expected Count         | 17.4       | 54.6   | 72.0   |
|               |                        | % within response time | 18.1%      | 81.9%  | 100.0% |
|               |                        | % within Kepuasan      | 61.9%      | 89.4%  | 82.8%  |
|               |                        | % of Total             | 14.9%      | 67.8%  | 82.8%  |
|               | tidak tepat (>5 menit) | Count                  | 8          | 7      | 15     |
|               |                        | Expected Count         | 3.6        | 11.4   | 15.0   |
|               |                        | % within response time | 53.3%      | 46.7%  | 100.0% |
|               |                        | % within Kepuasan      | 38.1%      | 10.6%  | 17.2%  |
|               |                        | % of Total             | 9.2%       | 8.0%   | 17.2%  |
| Total         | Count                  | 21                     | 66         | 87     |        |
|               | Expected Count         | 21.0                   | 66.0       | 87.0   |        |
|               | % within response time | 24.1%                  | 75.9%      | 100.0% |        |
|               | % within Kepuasan      | 100.0%                 | 100.0%     | 100.0% |        |
|               | % of Total             | 24.1%                  | 75.9%      | 100.0% |        |



Chi-Square Tests

|                                    | Value              | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
|------------------------------------|--------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
| Pearson Chi-Square                 | 8.437 <sup>a</sup> | 1  | .004                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup> | 6.620              | 1  | .010                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio                   | 7.434              | 1  | .006                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test                |                    |    |                       | .007                 | .007                 |
| Linear-by-Linear Association       | 8.340              | 1  | .004                  |                      |                      |
| N of Valid Cases <sup>b</sup>      | 87                 |    |                       |                      |                      |

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,62.

b. Computed only for a 2x2 table





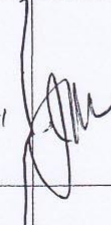
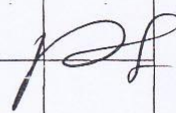

### SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Josephine Christabel Lomla Sepuh  
 NIM : 032014036  
 Judul : Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat  
 Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara  
 Jaminan Sosial.) di Ruangan TGD Rumah  
 Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018  
 Nama Pembimbing I : Samfriati Sihurat, S.kep., Ns., MAN  
 Nama Pembimbing II : Indra Hiza, S.kep., Ns., M.kep

| NO | HARI/TANGGAL               | PEMBIMBING | PEMBAHASAN   | PARAF  |         |
|----|----------------------------|------------|--|--------|---------|
|    |                            |            |  | PEMB I | PEMB II |
| 1. | Senin,<br>26 Maret<br>2018 | I          | Brd W : cek skr<br>q uji vsk<br>Kang V : persaii skenik<br>& ora penyurn<br>hasil penctm   |        | PR      |
| 2. | Rabu,<br>28/3/2018         | I          | - Perbaiki penulisan<br>rumus penentuan<br>Sampel<br><br>- Kata-kata pada<br>penelitian berupa<br>post<br><br>- Hasil yang paling<br>banyak dan paling |        |         |

Sedikit

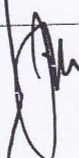
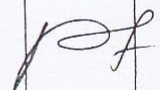
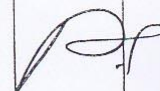
- Jarak tabel dan judul tidak menarik spasi
- pembahasan harus berdasarkan hasil kuesioner

| NO | HARI/TANGGAL     | PEMBIMBING | PEMBAHASAN   | PARAF   |         |
|----|------------------|------------|--|---|---------|
|    |                  |            |  | PEMB I  | PEMB II |
|    |                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisa /perbaiki Bab 6 harus sesuai dengan hasil</li> <li>- Pertahanni</li> </ul>          |    |         |
|    |                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- simpulan dan saran.</li> </ul>  |   |         |
| 3. | Senin,<br>9/4/18 | II         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- persatui posisi bintik sampel f kesimpulan sampel</li> <li>- BAB IV - AVE</li> </ul>        |   |         |
|    |                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- BAB IV -</li> <li>x persatui pembahasan harus ada hasil, dukungan jurnal</li> </ul>         |   |         |
|    |                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>pendapat peneliti dukungan fungsi bab 2.</li> </ul>   |   |         |
| 4. | Rabu,<br>11/4/18 | I          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- lokasi penelitian disertai dengan alasan melakukan penelitian di tempat tersebut</li> </ul> |  |         |



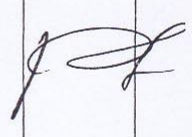

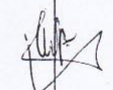
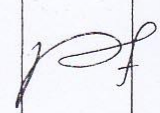
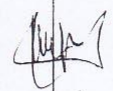
| NO | HARI/TANGGAL        | PEMBIMBING | PEMBAHASAN  | PARAF  |         |
|----|---------------------|------------|---|--------|---------|
|    |                     |            |   | PEMB I | PEMB II |
|    |                     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada waktu ditambahkan berapa lama waktu yang digunakan.</li> <li>- pada 5.1 tambahkan tanggal penelitian</li> </ul>   |        |         |
|    |                     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- pada 5.1 perbaiki sistematika penulisan</li> <li>- Tambahkan <sup>kat</sup> diagnosis pada lembar observasi</li> </ul> |        |         |
|    |                     |            | <p>response time</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki penulisan bahasa research</li> <li>- Perbaiki setiap kalimat yang ada</li> </ul>         |        |         |
| 5. | Jum'at,<br>13/04/18 | J          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki jarak antar tabel</li> <li>- tambah opini pada pembahasan</li> <li>- pada hubungan</li> </ul>                 |        |         |
|    |                     |            | tambahkan opinion, untuk melihat apa hubungan antara response time dengan tingkat kepuasan pasien   |        |         |
|    |                     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan berdasarkan juklak</li> </ul>   |        |         |



| NO | HARI/TANGGAL        | PEMBIMBING | PEMBAHASAN   | PARAF   |   |
|----|---------------------|------------|--|---|---|
|    |                     |            |  | PEMB I  | PEMB II   |
| 6. | Senin,<br>16/04/18  | I          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tambahkan opini pada pembahasan</li> <li>- Tambah bahasan mengenai jurnal pendukung (pengelompokan plus dan tidak plus pasien)</li> </ul> |    |   |
|    |                     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hubungan faktor respons time</li> <li>- Kaitkan <math>V_1</math> dg <math>V_2</math></li> </ul>   |   |   |
| 7. | Selasa,<br>17/04/18 | II         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- persatikan kalimat pembicara dan urutan paragraf harus sesuai</li> <li>- Tambahkan Endcap &amp; Jurnal yg mendukung opini</li> </ul>      |  |   |
|    |                     |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Abstrak</li> </ul>   |   |   |
| 8. | Kabu,<br>18/04/18   | II         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- persatikan Eukemotiva</li> <li>- Formatkan Bab 1-6.</li> <li>- Cek pembahasan</li> </ul>  |   |  |
|    |                     |            | - Ator yd diujr  |   |   |



| NO | HARI/TANGGAL       | PEMBIMBING | PEMBAHASAN   | PARAF  |         |
|----|--------------------|------------|--|--------|---------|
|    |                    |            |  | PEMB I | PEMB II |
| 9. | Kamis,<br>19/04/18 | I          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- kalimat pada abstrak harus berkaitan dari Paragraf sebelumnya</li> <li>- Tingkat keparasan pada abstrak diikut dari kesimpulan</li> </ul> |        |         |
|    |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pada 5.2, Perbaiki bahasa agar tidak mengambang</li> <li>- Tambahkan ide dan</li> </ul>   |        |         |
|    |                    |            | opini pada tingkat keparasan   |        |         |
| 10 | Senin,<br>14/05/18 | I          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Abstrak</li> <li>- Letakkan tabel pada BAB 3 (kerangka konsep)</li> <li>- Tambahkan penjelasan</li> </ul>                        |        |         |
|    |                    |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pada bab 5</li> <li>- Sinkronkan keparasan dengan Abstrak</li> <li>- Pada hal 51 perbaiki</li> </ul>  |        |         |
|    |                    |            | kalimat keparasan jangan berulang  |        |         |

| NO  | HARI/TANGGAL        | PEMBIMBING     | PEMBAHASAN  | PARAF  |   |
|-----|---------------------|----------------|---|--------|---|
|     |                     |                |   | PEMB I | PEMB II   |
| 11. | Senin,<br>14/05/18  | II             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACC Abstrak</li> <li>- Perbaiki penulisan kata</li> <li>- Perhatikan paragraf</li> </ul>   | -      |    |
| 12. | Selasa,<br>15/05/18 | Penguji<br>III | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki penulisan daftar isi</li> <li>- Perbaiki penulisan spasi pada hal. 15</li> <li>- Perbaiki penulisan daftar pustaka</li> <li>- Perbaiki spasi pada daftar pustaka</li> </ul> |        |    |
| 13. | Senin,<br>14/05/18  | Penguji<br>III | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki Abstrak</li> <li>- Perbaiki tabel</li> <li>- Perbaiki daftar isi</li> <li>- Perbaiki daftar Pustaka</li> </ul>  |        |  |
| 14  | Selasa,<br>15/05/18 | -<br>II        | <p>Ada dua</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- komputer &amp; sistematika</li> </ul>   |        |  |
| 15  | Rabu,<br>16/05/18   | Penguji<br>III | Acc.  |        |  |



## ABSTRAK

Josephine Christabel Sepuh 032014036

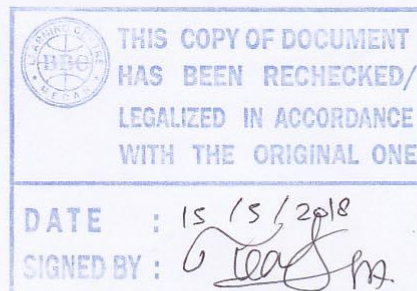
Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Kamar IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018.

Program Studi Ners 2018

Kata Kunci: Waktu Respon, Kepuasan Pasien  
(xv + 57 + Lampiran)

Waktu Respon adalah kecepatan dalam penanganan pasien oleh tenaga kesehatan  $\leq 5$  menit ketika kedatangan pasien di unit perawatan kesehatan. Waktu Respon dengan penanganan kecepatan standar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di UGD sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari layanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Respon Waktu Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Desain penelitian menggunakan desain survei analitik dengan metode cross sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan sampel pasien BPJS yang berobat di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 87 responden. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi untuk Nurse Response Time dan lembar kuesioner untuk Tingkat Kepuasan Pasien. Respon Waktu mayoritas perawat "tepat" yaitu  $\leq 5$  menit 72 orang (82,8%) dan tingkat kepuasan pasien BPJS mayoritas "puas" 66 orang (75,9%). Hasil uji Fisher's Exact diperoleh  $p = 0,007$  ( $p < 0,05$ ), menunjukkan ada hubungan Response Time Nurse dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2018. Dari hasil penelitian, Diharapkan bahwa perawat Response Time masih harus dijaga dalam melakukan tindakan pelayanan dan memodifikasi ruang yang ada sebagai ruang tunggu keluarga di ruang IGD untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien lebih baik.

Daftar Pustaka (2001-2017)



## ABSTRACT

Josephine Christabel Sepuh 032014036

*Correlation between Response Time Nurse and Patient Satisfaction Level BPJS (Social Insurance Administration Organization) in Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan 2018.*

*Ners Study Program 2018*

*Keywords: Response Time, Patient Satisfaction  
(xv + 57 + Attachments)*

*Response Time is a speed in the handling of patients by nurse  $\leq 5$  minutes when the arrival of patients in the health care unit. Response Time with standardized speed handling can be a good service process in the Emergency Installation room so that patients can feel satisfaction from nursing service. This study aims to determine the correlation between Response Time Nurse and BPJS Patient Satisfaction Level at Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan. The research design used an analytical survey design with cross sectional method. Sampling technique in this research used purposive sampling with sample patient of BPJS which treatment at Emergency Installation Santa Elisabeth Hospital Medan as many as 87 respondents. Instruments used were observation sheets for Nurse Response Time and questionnaires sheet for Patient Satisfaction Level. Response Time majority nurses "exact" ie  $\leq 5$  minutes 82.8% and the level of satisfaction of patients BPJS majority "satisfied" 75.9%. Fisher's Exact test results obtained  $p = 0,007$  ( $p < 0,05$ ), indicate there is relation of Response Time Nurse with Level of Satisfaction of Patient of BPJS in Emergency Installation room Hospital of Santa Elisabeth Medan Year 2018. From the result of research, it is expected that Response Time nurse still to be increased in doing service act and modifying the existing room as family waiting room in Emergency Installation room to improve hospital service quality, so that patient satisfaction level better.*

*References (2001-2017)*

