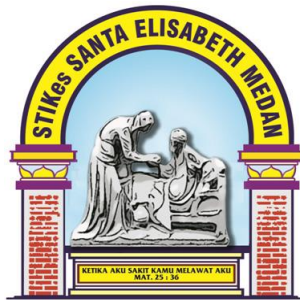


## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DIRUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023**



Oleh:

Crisdianti Permata Putri Gulo  
NIM. 032019084

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2023**



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## SKRIPSI

### **HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023**



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

Oleh:

CRISDIANTI PERMATA PUTRI GULO  
NIM. 032019084

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2023**



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## LEMBARAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Crisdianti Permata putri Gulo  
Nim : 032019084  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Judul : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien diRuangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023

Dengan ini menyatakan hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penelitian Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Peneliti

  
10000  
METERAI TEMPEL  
364D2AKX449196802  
(Crisdianti Permata.P Gulo)



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

### Tanda Persetujuan

Nama : Crisdianti Permata Putri Gulo  
NIM : 032019084  
Judul : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga  
Pasien diRuangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Skripsi Sarjana Keperawatan  
Medan, 16 Mei 2023

Pembimbing II

(Lindawati Simorangkir, S.Kep., Ns., M.Kes)

Pembimbing I

(Mardiati Barus, S.Kep., Ns., M.Kep)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, S. Kep., Ns., M. Kep)



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah Diuji

Pada 16 Mei 2023

PANITIA PENGUJI

Ketua : Mardiaty Barus, S.Kep., Ns., M.Kep

Anggota : 1. Lindawati Simorangkir, S.Kep., Ns., M.Kes

2. Friska Sembiring, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep)



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

### Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Crisdianti Permata Putri Gulo  
NIM : 032019084  
Judul : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023

Telah Disetujui, Diperiksa, Dan Dipertahankan Dihadapan  
Tim Penguji Skripsi Jenjang Sarjana Keperawatan.  
Medan, 16 Mei 2023 dan Dinyatakan LULUS

#### TIM PENGUJI

#### TANDA TANGAN

Penguji I: Mardiaty Barus, S. Kep., Ns., M. Kep

Penguji II: Lindawati Simorangkir, S. Kep., Ns., M. Kes

Penguji III: Friska Sembiring, S. Kep., Ns., M. Kep

Mengesahkan  
Ketua Program studi Ners

Mengesahkan  
Ketua STIKes Elisabeth Medan

(Lindawati F. Tampubolon, Ns., M.Kep)

(Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc)



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : CRISDIANTI PERMATA PUTRI GULO  
NIM : 032019084  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan hak bebas royalti non-eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini sekolah tinggi ilmu kesehatan santa Elisabeth Medan berhak menyimpan media/formatkan, mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 16 Mei 2023  
Yang menyatakan

(Crisdianti Permata Putri Gulo)





## ABSTRAK

Crisdianti Permata Putri Gulo, 032019084

Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

Program Studi Ners 2023

Kata Kunci: *Response Time* Perawat, Kepuasan Keluarga Pasien, Instalasi Gawat Darurat (IGD).

(xix + 64 + Lampiran)

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang di IGD memerlukan standar kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat, penanganan yang tepat dan sehingga membuat keluarga pasien yang datang ke IGD merasa puas. *Response time* adalah kecepatan tenaga Kesehatan dalam memberikan tindakan, dihitung dari pasien tiba sampai dilakukan penanganan. Kepuasan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan respons time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang instalasi gawat darurat (igd) rumah sakit santa elisabeth medan 2023. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Purposive sampling*, yang berjumlah 93 sampel. Instrumen yang digunakan untuk *Response time* perawat adalah lembar observasi dan *stopwatch*. Sedangkan untuk instrumen kepuasan pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *Response time* perawat dalam kategori Cepat < 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%), dan mayoritas kepuasan keluarga pasien dalam kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (89,3%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square test* diperoleh *p-value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ). Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

Daftar Pustaka (2012-2022)





## ABSTRAK

Crisdianti Permata Putri Gulo, 032019084

The Relationship between Nurse Response Time and Patient Family Satisfaction in Emergency Room (IGD) of Santa Elisabeth Hospital Medan 2023.

Program Studi Ners 2023

Keywords: Nurse Response Time, Patient Family Satisfaction, Emergency Room (IGD).

(xiii + 63 + Appendices)

The speed and accuracy of the help given to patients who come to the emergency room requires a standard of competence and ability so that they can guarantee an emergency treatment with a fast response time, proper handling and so that the families of patients who come to the emergency room feel satisfied. Response time is the speed of health workers in providing action, calculated from the time the patient arrives until treatment is carried out. Satisfaction of the patient's family is a feeling of pleasure that comes from a comparison between the pleasure of an activity, a product and its expectations. This study aims to determine the relationship between nurse response time and patient family satisfaction in emergency room (IGD) Santa Elisabeth Hospital Medan 2023. The sampling technique used by researchers is purposive sampling, which amounted to 93 samples. The instruments used for nurse response time are observation sheets and stopwatches. As for the satisfaction instrument, data collection uses a family satisfaction level questionnaire. The results show that the majority of nurses' response time is in the fast category < 5 minutes as many as 78 people (83.9%), and the majority of patient family satisfaction is in the Very Satisfied category as many as 78 people (89.3%). Based on the results of statistical tests using the chi-square test obtained  $p\text{-value} = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). So from these results it is found that there was a relationship between nurse response time and patient family satisfaction in the Emergency Room at Santa Elisabeth Hospital Medan 2023.

Bibliography (2012-2022)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2023”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Santa Elisabeth Medan. Pada penyusunan skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja peneliti sendiri, melainkan juga berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mestiana Br. Karo, S.Kep., Ns., M.Kep., DNSc selaku ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. Dr. Riahsyah Damanik, SpB(K) Onk selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan beserta jajarannya, juga kepada seluruh perawat, pegawai dan staff yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan pengambilan data awal di rekam medik Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3. Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ners yang telah memberikan semangat, dukungan serta kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam upaya penyelesaian pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.



4. Mardiaty Barus, S.Kep, Ns., M.Kep selaku Penguji I dan Dosen Pembimbing yang selalu membantu, membimbing serta mengarahkan peneliti dengan penuh keseriusan dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Lindawati Simorangkir, S.Kep., Ns., M.Kes selaku Penguji II dan Dosen Pembimbing Penelitian ini yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan motivasi serta semangat untuk penyusunan skripsi ini.
6. Friska Sembiring, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku penguji III saya yang telah memberikan saran maupun masukan dalam penyelesaian penelitian ini serta memberikan informasi terkait dalam penelitian ini.
7. Ice Septiani Saragih, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu, membimbing dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan Tenaga Kependidikan STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing, mendidik, dan memotivasi dan membantu peneliti dalam menjalani pendidikan.
9. Koordinator asrama Sr. Ludovika FSE, yang telah memberikan nasehat dan senantiasa memberikan dukungan dalam menjalani pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Bapak Siusman Gulo dan Ibu Nurmaeni Zebua yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang yang telah memberikan didikan, doa, dan dukungan baik dari segi materi maupun motivasi, serta Kepada kakek saya Yustinus Gulo terimakasih motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi ini dan adek-adek saya Windi,



## STIKes Santa Elisabeth Medan

Santo, Desri, Margareta (Geta), Jos dan (bapak talu) saya Siyuli Gulo, Sinehe Gulo, Pakci saya (simesono Gulo) atas doa dan dukungan serta motivasi, dan seluruh keluarga besar saya, atas doa serta dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.

11. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ners Tahap Akademik angkatan stambuk 2019 yang telah berjuang bersama-sama dan saling memberikan dukungan.

Dengan rendah hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan Skripsi ini, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Peneliti juga menyadari bahwa penelitian Skripsi masih terdapat banyak kekurangan, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penelitian ini. Akhir kata peneliti mengucapkan banyak terimakasih semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang membantu. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, 16 Mei 2023

Peneliti

Crisdianti Permata.P Gulo



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## DAFTAR ISI

### Halaman

SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
PERSYARATAN GELAR .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
TANDA PERSETUJUAN .....	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
TANDA PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xix
DAFTAR DIAGRAM.....	xx
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan.....	8
1.3.1 Tujuan umum.....	8
1.3.2 Tujuan khusus.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat praktis .....	8
 <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>10</b>
2.1 <i>Response Time</i> Perawat .....	10
2.1.1 Definisi Respon Time Perawat .....	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang memepengaruhi <i>Response Time</i> .....	11
2.1.3 <i>Standard Response Time</i> Perawat .....	13
2.1.4 Dampak <i>Response Time</i> .....	13
2.2 Kepuasan Keluarga Pasien .....	14
2.2.1 Defenisi Kepuasan.....	14
2.2.2 Faktor-faktor yang memepngaruhi.....	15
2.2.3 Faktor Penyebab Timbulnya Ketidakpuasan .....	19
2.2.4 Dimensi Kepuasan Keluarga Pasien .....	20
2.2.5 Mengukur Kepuasan Keluarga Pasien .....	21
 <b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	 <b>28</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	28
3.2 Hipotesis Penelitian.....	29



<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Rancangan Penelitian .....	30
4.2 Populasi dan Sampel .....	30
4.2.1 Populasi .....	30
4.2.2 Sampel.....	30
4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	32
4.3.1 Variabel penelitian .....	32
4.3.2 Defenisi operasional.....	32
4.4 Instrumen Penelitian.....	34
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
4.5.1 Lokasi penelitian .....	35
4.5.2 Waktu penelitian .....	36
4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data .....	36
4.6.1 Pengambilan data .....	36
4.6.2 Teknik pengumpulan data .....	36
4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas .....	37
4.7 Kerangka Operasional .....	39
4.8 Analisa Data .....	40
4.9 Etika Penelitian .....	41
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	43
5.2 Hasil Penelitian .....	45
5.2.1 Distribusi frekuensi karakteristik Demografi Responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	45
5.2.2 <i>Response Time</i> Perawat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	46
5.2.3 Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	47
5.2.4 Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	47
5.3 Pembahasan.....	48
5.3.1 Distribusi data demografi responden berdasarkan <i>response time</i> di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	48
5.3.2 Distribusi data demografi responden berdasarkan kategori kepuasan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	52
5.3.3 Hubungan <i>Response Time</i> Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	53



# STIKes Santa Elisabeth Medan

<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
6.1 Simpulan.....	59
6.2 Saran.....	59
6.2.1 Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.....	59
6.2.2 Bagi Pendidikan.....	60
6.2.3 Bagi peneliti selanjutnya.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Permohonan Menjadi Responden.....	65
2. Informed Consent.....	66
3. Lembar Kuesioner.....	67
4. Pengajuan Judul Proposal.....	71
5. Usulan Judul Proposal Dan Tim Pembimbing.....	72
6. Izin Pengambilan Data Awal.....	73
7. Lembar Konsul Proposal.....	74
8. Keterangan Layak Etik.....	80
9. Permohonan Izin Penelitian.....	81
10. Surat Izin Penelitian.....	83
11. Surat Selesai Penelitian.....	84
12. Lembar Konsul Skripsi.....	85
13. Hasil Output SPSS.....	89





# STIKes Santa Elisabeth Medan

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	33
Tabel 4.2 <i>Blue print psychological well being scale</i> .....	35
Tabel 4.3 Skor item <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable Blue print psychological well being</i> .....	35
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Status Perkawinan, Pekerjaan, Suku di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	45
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi <i>Response Time</i> Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	47
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. ....	47
Tabel 5.4 Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 .....	48



## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1	Kerangka Konsep Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	28
Bagan 4.2	Kerangka Operasional Penelitian Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	39



## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 5.1 Distribusi Data Demografi Responden Berdasarkan <i>Response Time</i> di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	49
Diagram 5.2 Distribusi Data Demografi Responden Berdasarkan (Kategori Kepuasan) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	53



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan suatu instansi atau organisasi yang harus mempunyai manajemen yang baik guna memberikan pelayanan terhadap pasien. Instalasi Gawat Darurat adalah suatu unit kerja di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanggulangan pasien gawat darurat yang terorganisir. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang di IGD memerlukan standar kompetensi dan kemampuan nya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat, penanganan yang tepat dan sehingga membuat keluarga pasien yang datang ke IGD merasa puas (Yunita Gobel ,Wahidi 2018).

Ketepatan *response time* dalam memberikan pelayanan gawat darurat menjadi pusat perhatian yang sangat penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi yang diperoleh dari *National Health service* di Inggris, Amerika, Kanada dan Australia jadi tingkat kepuasan keluarga di pengaruhi oleh pelayanan diberikan tenaga Kesehatan (Andila et al., 2018).

Kepuasan keluarga pasien adalah salah satu indicator kualitas pelayanan yang kita berikan (VIRGO,2018). Fenomena yang ditemukan di IGD RSBP tahun 2020 ditemukan pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan karena kurang tanggapnya perawat dan komunikasi yang kurang baik. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila

ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Ellys M et al.,2021).

Kepuasan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu ukuran dalam menilai kualitas pelayanan terutama di IGD (Asmawi1, n.d. 2019). Kepuasan adalah persepsi terhadap jasa yang telah memenuhi harapan nya (Akhirul & Fitriana, 2020). Kepuasan pasien ini berhubungan dengan cepat tanggap nya pelayanan perawat dimana *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, di hitung sejak pasien datang sampai di lakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $< 5$  menit (Pira et al., 2021).

Menurut Hastuti et al., (2021), pentingnya Kepuasan keluarga pasien untuk kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan fasilitas kesehatan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

*Response time* adalah kecepatan tenaga Kesehatan dalam memberikan tindakan, dihitung dari pasien tiba sampai di lakukan penanganan. Dari hasil wawancara/Hasil survei pendahuluan secara acak yang dilakukan pada bulan Januari tahun 2021 dengan 10 orang pasien yang telah berkunjung ke IGD RSBP

Kota Batam ditemui adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan dilakukan yaitu sebanyak 3 orang. Pasien tersebut mengatakan tidak puas karena kurang tanggap nya perawat dan komunikasi yang kurang baik (Ellysi M et al., 2021).

Maka pentingnya dalam rumah sakit salah satu di IGD yaitu *response time* perawat karena Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat < 5 menit saat tibanya pasien di unit pelayanan Kesehatan. Respons time (waktu tanggap adalah suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh instansi Gawat Darurat. Waktu yang baik bagi pasien yaitu < 5 menit (keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia) Pelayanan IGD dalam memberikan waktu tanggap di anggap sudah cepat padahal masi lambat. Di karenakan masih ada perawat yang merespon pasien lambat (Sinurat et al., 2019).

*Response time* juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan *response time* di instalasi gawat darurat dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat di ruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di instalasi gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dari Simandalahi et al., (2019) *Response time* pada penelitian ini didapatkan lebih dari separoh (70,3%) perawat memiliki *response time* pada kategori Tanggap dan Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Efasusanti Purba, Dewi tentang hubungan *Response time* dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase merah di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tahun 2015 bahwa 50% perawat melaksanakan *response time*. Penelitian Andika (2020), menilai kepuasan menggunakan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSU Dr. Slamet Garut.

Menurut Penelitian Nurrahma, (2021) *Respon time* dengan jumlah 8 responden di dapati pelayanan cukup baik sebanyak 72 responden (83,272%) tepat dan penilaian mengenai mutu pelayanan IGD dengan jumlah responden 86 pada kategori cukup baik sebanyak 74 responden (86,05%). Menurut Kemenskes RI 2011 Berdasarkan hasil penelitian dari (Risa Afifah, Hyang Wreksagung, 2022): Didapat kan hasil bahwa karakteristik reponden yang mempunyai *respons time* cepat sebanyak 27 orang (61.4%).

Penelitian yang dilakukan Sinurat (2019) yang menyatakan bahwa kecepatan perawat dalam memberikan *Response time* dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdapat dalam diri petugas kesehatan seperti perawat yang mahir melakukan tindakan keperawatan dan triase, dan kecepatan dalam menangani pasien. Faktor eksternal yaitu dimana perawat lebih mementingkan pasien yang gawat darurat sehingga pasien yang tidak gawat



## STIKes Santa Elisabeth Medan

darurat tidak diutamakan, atau tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang harus mengantar pasien ke ruangan lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien (Akhirul & Fitriana, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO) Freny;Ravika, (2020), menyatakan dari tahun 2005-2010 diperkirakan terdapat 850 kematian per 100.000 penduduk yang terjadi setiap tahunnya, di Inggris dan Wales pada tahun 2005 kurang lebih 75% dari total kematian terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Salah satu bagian di rumah sakit yang memberikan pelayanan adalah instalasi gawat darurat (IGD), yang merupakan gerbang utama masuknya penderita gawat darurat. IGD adalah salah satu instalasi rumah sakit yang memerlukan tindakan berdasarkan triase terhadap pasien. Triase adalah tindakan pengkategorian pasien menurut beratnya cedera, bersumber pada prioritas ada tidaknya gangguan pada *airway*, *breathing* dan *circulation* dengan mempertimbangkan sarana, sumber daya manusia dan probabilitas hidup penderita. Hasil survey awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 januari 2023 di Rekam Medis Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada bulan desember 2022 jumlah pasien yang datang di Ruang IGD dengan jumlah 1.260 klien.

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan keluarga pasien adalah respon time yang diberikan oleh para perawat di IGD, Kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu ukuran dalam menilai kualitas pelayanan terutama di IGD. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan keluarga pasien adalah respon time yang diberikan oleh para perawat di IGD, Kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu ukuran dalam menilai kualitas pelayanan terutama di IGD (Asmawil, n.d. 2019).

Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga dalam menerima pelayanan, Berdasarkan peraturan Kementrian Republik Indonesia (Norhasanah & Dewi, 2021). Mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Apabila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dapat dikatakan tidak berkualitas.

Menurut *American collage of Emergency Physician Theory*, faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap menunjukkan bahwa dukungan sumber daya manusia yang kompeten mencapai waktu tanggap yang baik di IGD. Waktu Tanggap merupakan inti atau fokus keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Waktu Tanggap memegang peranan penting dalam memberikan asuhan dan meningkatkan kepuasan pasien. Waktu Tanggap merupakan gabungan dari *response time* dari saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai dengan saat respon petugas melayani pasien di IGD hingga selesainya tindakan (Tiurmaida, 2019).

Penelitian meyakini bahwa waktu tanggap yang cepat terhadap pasien yang datang berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan kemampuan seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen yang baik, dan semakin baik manajemen di IGD maka untuk melayani pasien yang datang akan baik pula tingkat pelayanannya (Marta Putra, 2022). Berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 (Aprillia, 2021) menyatakan bahwa pasien gawat darurat/Tidak darurat harus ditangani paling lama  $\leq 5$  (lima) menit setelah sampai di IGD (Susanti & Kusniawati, 2019).

Menurut Sari, (2018), salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien adalah dengan meningkatkan faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga seperti kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis/layak, fasilitas, komunikasi dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada keluarga pasien. Kepuasan keluarga pasien ini dirasakan dan dinilai dari sejak pertama kali datang dan sampai mendapatkan pelayanan, pelayanan atau tindakan yang diberikan dengan menggunakan lima prinsip *services quality* kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan petugas dan kenyamanan layanan.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 10 januari 2023 di RS Santa Elisabeth Medan didapat data bawah dari 10 responden tentang Kepuasan Keluarga Pasien di IGD terdapat 4 orang responden yang mengatakan cukup puas tentang Responsive, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Reliability.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ruangan IGD Rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

## 1.2. Rumusan Masalah

Apakah ada Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasie Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

**1.3. Tujuan****1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk Mengetahui hubungan Respons Time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis Respons Time perawat di ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.
2. Mengidentifikasi kepuasan keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3. Mengidentifikasi hubungan Respons Time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**1.4. Manfaat Penelitian****1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengidentifikasi hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD rumah sakit santa Elisabeth medan Tahun 2023.

**1.4.2 Manfaat Praktis**

- 1 Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk memperbaiki Respons Time perawat dalam memberikan pelayanan

## STIKes Santa Elisabeth Medan

untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien 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 respons time perawat dan kepuasan keluarga pasien Di ruangan IGD bagi Pendidikan keperawatan.

### 3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berhubungan dengan respons time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruangan IGD dan mengembangkan untuk peneliti selanjutnya.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Respons Time Perawat**

##### **2.1.1 Definisi**

Menurut Akhirul & Fitriana, (2020) *Response Time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Penanganan gawat darurat ada filosofiinya yaitu *Time Saving it's Live Saving*, artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi unit gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien Instalansi Gawat Darurat harus sesuai dengan kompetensi dan standar pelayanan sehingga penanganan yang diberikan berdasarkan respon time yang cepat dan tindakan yang cepat (VIRGO, 2018). Dimana Pelayanan kegawat darurat adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien dengan kondisi gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Permenkes RI no.47, 2018).

Dalam Pelayanan gawat darurat memegang peranan yang sangat penting dengan prinsip pertolongan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat dimana respon time yang cepat, ketepatan waktu dapat menyelamatkan nyawa pasien. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Response Time (waktu tanggap) merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat.

*Response time* (waktu tanggap) adalah kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. *Respon time* (waktu tanggap) pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen – komponen lain yang mendukung (Asmawi1, n.d.-b 2021).

Tindakan yang dilakukan pada saat kondisi unit gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien (Akhirul & Fitriana, 2020). Waktu tanggap (*respon time*) adalah tindakan yang dilakukan oleh perawat dari mulai masuk ruang gawat darurat, dilakukan pengkajian, membuat rencana keperawatan sampai dilakukan tindakan segera untuk menolong pasien Kementerian Kesehatan RI, 2018 dalam (Rochani, 2021).

*Respon time* perawat merupakan gabungan dari waktu tunggu atau waktu respon saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapatkan tanggapan atau respon dari petugas melalui gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai (VIRGO, 2018). Pelayanan yang dimaksud seperti cepat tanggap nya merespon pasien/keluarga pasien yang datang.

### **2.1.2 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Respon Time**

Kecepatan perawat dalam memberikan response time dipengaruhi beberapa faktor-faktor yaitu:

#### **1. Faktor Internal**

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. Jika triase tidak dilakukan dengan tepat, cepat maka akan memperlambat waktu tanggap yang akan diterima pasien/keluarga pasien sehingga meningkatkan resiko kerusakan organ atau kecacatan, dan bahkan sampai kematian pasien. Selain itu juga akan berpengaruh pada kualitas pelayanan Kesehatan rumah sakit.

## 2. Faktor Eksternal.

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 (Sinurat et al., 2019).

Menurut Karokaro et al., (2020) Faktor – faktor yang dapat mempengaruhi waktu tanggap/respon time perawat di IGD meliputi:

- 1) Karakter pasien
- 2) Penempatan staf
- 3) Brankar, rostul, dan alat lainnya yang digunakan untuk memindahkan pasien ke ambulans atau tempat tidur)
- 4) Petugas kesehatan, waktu ketibaan pasien
- 5) Pelaksanaan manajemen
- 6) Strategi pemeriksaan
- 7) Penanganan yang dipilih
- 8) Masa kerja petugas Kesehatan
- 9) Tingkat Pendidikan petugas Kesehatan

#### 10) Beban kerja tenaga Kesehatan

Dimana juga ada beberapa factor yang mempengaruhi waktu tunggu seperti tingkat kedatangan, pelayanan Kesehatan yang diberikan, jangka waktu, dan kualitas manajemen. Peningkatan respons time dalam waktu tunggu terkait dengan kepuasan pasien yang lebih baik, memperpendek lama tinggal, meningkatkan harapan hidup, penurunan angka kematian dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Hidayat 2020).

##### **2.1.3 Standard Respon Time**

*Standard respon time* tertuang dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.856/kemenkes/SK/IX/2009 tentang standar Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pasien yang masuk di IGD harus terlayani paling lama 5 menit setelah sampai di instalasi gawat darurat. Maksud dari 5 menit ini adalah cepat tanggap perawat dalam melayani pasien yang baru masuk di IGD di mana pasien yang masuk di IGD memerlukan bantuan segera dengan cepat dari perawat. Standar waktu 5 menit pasien terlayani setelah tiba di IGD, waktu tanggap tersebut harus mampu dimanfaatkan untuk memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat atau prosedur ABCD Airway, Breathing, Circulation dan Disability (Resa Saputri Kuryadinata et al., 2022).

##### **2.1.4 Dampak Response Time Terhadap Kondisi Pasien dan Keluarga**

Pasien yang datang ke IGD biasanya mengalami sakit akut, sakit berat, atau injury yang dapat menyebabkan pasien berada pada kondisi yang labil bahkan mengancam kehidupan pasien. Sehingga Tenaga Kesehatan harus

seoptimal mungkin memberikan pelayanan terbaik dengan cepat, tepat, dan cermat agar status Kesehatan pasien dapat tertangani sesuai dengan standar pelayanan kegawatdaruratan (response time  $\leq 5$  menit) (Jainurakhma, J. et. al 2021). Jika perawat tidak cepat tanggap dalam melayani pasien maka akan membahayakan keselamatan pasien. Menurut aemlia, Yanny and silwi, (2018) Dampak tersebut adalah:

1. Keluarga merasakan cemas hingga panik
2. Keluarga memikirkan pasien terus menerus
3. Keluarga tiadak mau makan
4. Tidak dapat tidur
5. Keluarga mengalami perubahan peran,

## **2.2 Kepuasan Keluarga Pasien**

### **2.2.1 Definisi**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan keluarga yaitu hasil penilaian keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan di Ruangan IGD Rumah Sakit (Aprillia, 2021). Pelayanan yang di berikan sangat berhubungan dengan keluarga pasien yang datang di IGD tersebut karena jika keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan maka mereka senang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut khusus nya di IGD. Pelayanan yang di berikan seperti cepat tanggap nya melakukakan tindakan, cepat

merespon keluarga pasien, jika sedang bertanya dan selalu merespon keluarga pasien dengan baik.

Kepuasan pasien/keluarga pasien merupakan keluaran dari layanan kesehatan, pasien membandingkan apa yang diperoleh dengan apa yang mereka harapkan, Kepuasan pasien dipelayanan instalasi gawat darurat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kualitas layanan dan komunikasi terapeutik (Ellys M et al., 2021). Kualitas layanan dan komunikasi terapeutik perawat bagus maka keluarga pasien akan merasa senang dan puas berobat di rumah sakit tersebut. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap keluarga pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan keluarga pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan keluarga pasien, pasien dan masyarakat (Simandalahi et al., 2019).

### **2.2.2 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien**

Faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga seperti kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis/layak, fasilitas, komunikasi dan kualitas produk maupun jasa yang diberikan kepada keluarga pasien (Aprillia, 2021).

Menurut Wayan et al., (2019) ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan yaitu: faktor demografi, faktor geografis, dan faktor

psikologis, faktor demografi memfokuskan kepada keadaan populasi statistik manusia seperti, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan, cara pembayaran, jenis penyakit serta karakteristik lainnya. Sedangkan untuk tempat dan lokasi penggunaan jasa pelayanan dipengaruhi oleh faktor geografis dan untuk faktor psikologis yaitu harapan yang sesuai, manfaat yang diharapkan dan persepsi atau pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan dari tim medis kepada klien yang sesuai standar.

Menurut Munawir, (2018) ada factor demografi yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu:

#### 1. Usia

Usia merupakan lamanya hidup yang dihitung sejak dilahirkan dari kandungan. Usia menjadi factor dalam tingkat kepuasan keluarga pasien karena pada dasarnya setiap keluarga pasien dengan berbagai usia anak, remaja, dewasa dan lansia yang datang ke rumah sakit atau berobat menginginkan perhatian, perlakuan, caring dan kasih sayang yang sama setiap keluhan nya ingin didengar oleh tenaga Kesehatan dokter dan perawat.

#### 2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah perberdaan bentuk, sifat dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan yang menentukan perberdaan peran mereka dalam reproduksi. Usia dan jenis kelamin sangat berkaitan dalam pengaruh kepuasan keluarga pasien karena setiap pasien yang datang berobat berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan secara optimal tanpa memandang usia dan jenis kelamin.

### 3. Pendidikan

Pendidikan adalah salah satu factor demografi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk kepuasan dalam pelayanan Kesehatan.

### 4. Pekerjaan

Pemberian pelayanan professional kepada pasien dengan tidak membedakan antar pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan kepuasan yang sama. Pekerjaan menentukan tingkat kepuasan pasien, pasien yang bekerja lebih merasakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang di terima saat dirawat di RS dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja. Pendapatan pekerjaan yang memadai memengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit (Widisari Handayani. Hanny, 2019).

Menurut Nurlina D, Rifa A, (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan di IGD meliputi:

#### 1. Keterampilan Petugas

Keterampilan petugas Kesehatan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercayai dari petugas. Ada beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah sikap dan perilaku petugas rumah sakit, dokter yang kurang komunikatif dan Serita informatif serta lamanya proses layanan.

## 2. Prosedur Pelayanan

Tugas pokok IGD adalah melakukan perekaman dan pencatatan identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnose, pengobatan dan tindakan yang dilakukan kepada pasien, menentukan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan, apakah dirawat inap, rujuk, control, membuat dokumentasi lengkap di status unit gawat darurat pasien yang diperbolehkan pulang, Bersama dengan kasir melakukan kontrol pendapatan jasa pelayanan rawat jalan. Dokumen dan catatan deskripsi kegiatan pokok IGD setiap pergantian jaga mengontrol ketersediaan formular dan catatan sebagai kelengkapan pelayanan rekam medis di IGD mewawancarai pasien, dokter dan perawat mencatat hasil anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, radiologi, pengobatan dan tindakan di dalam dokumen rekam medis atau status UGD, memberikan informed consent pada keluarga atas persetujuan tindakan medis yang akan dilakukan.

## 3. Kenyamanan lingkungan

Sebuah rumah sakit adalah jenis bangunan yang penghuninya sangat dipengaruhi oleh bising. Bising terdapat dua jenis yaitu bising outdoor dan bising interior. Bising outdoor dipengaruhi oleh atau letak dari suatu rumah sakit. Sedangkan, bising interior dalam rumah sakit disebabkan oleh peralatan mekanik seperti (mesin diesel, kompresor, AC dan elevator), disebabkan juga fasilitas pelayanan pasien seperti (tangka oksigen, trolley, alat-alat Kesehatan).

## 4. Waktu tanggap

Waktu tanggap adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakit sejak memasuki



pintu IGD. Respons time (waktu tanggap) pada system realtime dari saat kejadian (internal dan eksternal) sampai instruksi pertama rutin layanan yang dimaksud dieksekusi. Waktu tanggap dapat dihitung dengan hitungsn menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Salah satu indicator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat yang baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana.

### **2.2.3 Faktor penyebab timbulnya ketidakpuasan keluarga pasien**

Menurut Virgo (2018) pasien yang merasa tidak puas, dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya karakteristik pasien yang datang ke IGD, terutama saat sore dan malam hari, tidak semua merupakan kasus true emergency, yang membutuhkan penanganan segera, sehingga kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan dan kemampuan profesional petugas di IGD dalam memberikan pelayanan dan kesempatan untuk berinteraksi/berdiskusi menjadi faktor yang diharapkan keluarga pasien.

Terdapat beberapa 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

#### 5. Bukti tanda terima yang diberikan

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga di tentukan oleh kenyataan apakah jasa yang di berikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan.

#### 2.2.4 Dimensi Kepuasan Keluarga pasien

Menurut erisamdyprayat (2020) terdapat beberapa pendapat mengenai dimensi kepuasan keluarga pasien yaitu:

1. Berdasarkan pendapat Wexley dan Yulk (1977), yang mengutip definisi definisi kepuasan dari peoter dapat disimpulkan bahwa karenaa kepuasan adalah selisih dari banyaknya sesuatu yang seharusnya ada dengan banyaknya apa yang ada. Wexley dan Yulk lebih menegaskan bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara sesuatu atau kondisi yang diinginkan dengan kondisi actual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, semakin besar rasa ketidakpuasan. Secara teoritis dapat diartikan bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan Kesehatan yang bermutu sesuai dengan keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien.
2. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat Gibson (1987), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh seuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan

dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya.

3. Azwar (1996) menyatakan bahwa dimensi kepuasan yang dirasakan seorang sangat bervariasi sekali, walaupun demikian secara umum dimensi dari kepuasan sebagaimana didefinisikan dalam pengertian kepuasan pasien mencakup hal-hal berikut:

- a) Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standart kode etik profesi; dan
- b) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan Kesehatan.

#### **2.2.5 Mengukur Kepuasan Keluarga Pasien**

##### **1. Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standart kode etik profesi**

Pelayanan Kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan keluarga pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standart serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi atau dengan kata lain yaitu bila hsuatu pelayanan Kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut. Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup:

- a. Hubungan petugas dengan pasien (*relationship*);
- b. Kenyamanan pelayanan (*amenities*)
- c. Kebebasan melakukan pilihan (*choice*)
- d. Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*)
- e. Efektifitas pelayanan (*effectiveness*) dan
- f. Keamanan tindakan (*safety*)

## **2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan**

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau:

- a. Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*);
- b. Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*);
- c. Kesiambungan pelayanan kesehatan (*continue*);
- d. Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*);
- e. Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*);
- f. Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*);
- g. Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*); dan
- h. Mutu pelayanan kesehatan (*quality*).

Dari hasil penelitian Freny (2020) mengatakan kepuasan keluarga bahwa dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal Responsiveness (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan).

### **1. Responsive (Daya tanggap)**

*Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu respon atau kesiapan perawat dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat harus sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Pada prinsipnya, inti dari bentuk pelayanan yang diterapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan yang diberikan.

Adapun alasan kenapa 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 kesah 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.

## **2. Assurance (Sikap Dalam Memberikan Pelayanan)**

*Assurance* merupakan kemampuan perawat atas: pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. 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.

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.

### **3. *Tangible* (Bukti Fisik)**

*Tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, apotik, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan perawat. 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.

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.

### **4. *Emphaty***

*Emphaty* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perawat kepada pasien. 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. 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 kesah 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.



## **5. *Reliability* (Pelayanan Tepat Waktu)**

*Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. 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 kesankas yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. 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. 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.

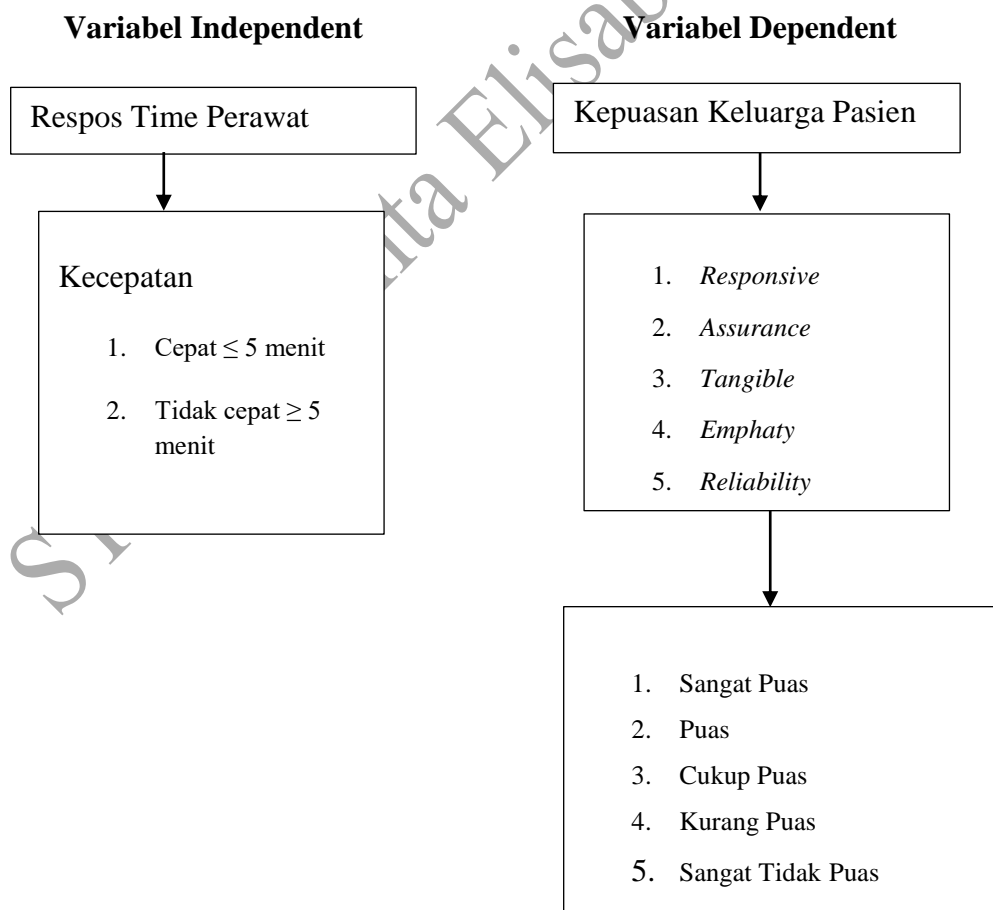
### BAB 3

## KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka adalah keseluruhan dasar konseptual dalam penelitian. Kerangka konsep dan skema konseptual merupakan sarna pengorganisasian fenomena yang kurang formal dari pada teori. Seperti teori, model konseptual berhubungan dengan abstraksi (konsep) yang disusun berdasarkan relevasinya dengan tema umum (polit & beck, 2012).

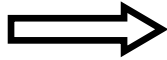
**Bagan 3.1 Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**



Keterangan :



: Diteliti



: Ada Hubungan

Kerangka konsep diatas menjelaskan bahwa variabel independen yaitu response time terdiri dari Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan 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, Hipotesis adalah sebuah perkiraan tentang semua hubungan antara beberapa variabel. Hipotesis ini diperkirakan bisa menjawab pertanyaan. Hipotesis kadang-kadang mengikuti dari kerangka teoritis. Validitas teori di evaluasi melalui pengujian hipotesis (Polit & Beck, 2012). Hipotesa dari penelitian ini:

Ha: Ada Hubungan Respons Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Diruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023

## BAB 4 METODE PENELITIAN

### 4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah keseluruhan rencana atau struktur dan strategi penelitian yang disusun sedemikian rupa agar dapat memperoleh jawaban mengenai penelitian. Metode penelitian adalah teknik yang digunakan peneliti untuk menyusun studi untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian (Polit & Beck, 2012). Penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan rancangan cross sectional, Rancangan cross sectional dipilih karena pengukuran variabel independen dari variabel dependen diukur dalam satu waktu (Polit & Beck, 2012). Variabel yang diukur yaitu *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien.

### 4.2 Populasi dan Sampel

#### 4.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kumpulan kasus dimana seorang penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tersebut (Polit & Beck, 2012). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien pada bulan Desember 2022 yang datang di IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang berjumlah 1.260.000

#### 4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen populasi. Pengambilan sampel adalah proses pemilihan sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi (Polit & Beck, 2012). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *Nonprobability sampling* yakni *Purposive sampling* adalah suatu Teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang di kehendaki peneliti (Nursalam 2013).

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 orang, dengan kriteria inklusi. Teknik perhitungan jumlah sampel yang dibutuhkan dari total populasi yang ada, dapat di hitung dengan menggunakan rumus Slovin

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Margin Of Error

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{1.260.000}{1 + 1.260 (0,01)^2} \\ &= \frac{1260}{13,6} \\ &= 92,6 \end{aligned}$$

Berdasarkan Rumus diatas maka jumlah sampel yang akan di ambil dari populasi adalah 93 orang. Ada pun kriteria yang dimaksud adalah:

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan di teliti.

Pada penelitian ini kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Pasien yang di antar oleh keluarga kandung
2. Keluarga yang menemani pasien selama proses penanganan di IGD
3. Pasien yang berada di triage hijau dan kuning.

#### **4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **4.3.1 Variabel Penelitian**

variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai yang berbeda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain) Nursalam (2020). Variabel diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu: variabel independen dan variabel dependen.

##### **1. Variabel Independent (Variabel Bebas)**

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain (Nursalam, 2020). Variabel independent dalam penelitian ini adalah *response time* perawat.

##### **2. Variabel Dependent (Variabel Terikat)**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi nilainya ditentukan oleh variabel lain (Nursalam, 2020). Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan keluarga pasien.

##### **4.3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik dapat diukur (diamati) itulah yang merupakan kunci definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara

cermat terhadap suatu objek atau fenomena yang kemudian dapat diulangi lagi oleh orang lain (Nursalam, 2020).

**Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.**

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
<b>Independen</b> <i>Response Time Perawat</i>	<i>Response Time</i> Perawat Merupakan cepat dan tepat nya Tanggap nya Perawat dalam memberikan pelayanann atau cepat nya respon perawat kepada pasien yang datang ke IGD	Kecepatan	1.Lembar Obervas i 2.stopwate h	Nominal	<i>Response Time</i> 1. Cepat $\leq 5$ menit 2. Tidak Cepat $\geq 5$ menit
<b>Dependent</b> Kepuasan Keluarga Pasien	Kepuasan keluarga pasien yaitu hasil penilaian keluarga pasien terhadap cepat tanggap nya pelayanan yang diberikan di Ruangn IGD Rumah Sakit	Kepuasan keluarga Pasien di nilai dari dimensi kepuasan keluarga pasien adalah: 1.Responsiv 2.Reliability 3. assurance 4. Emphaty 5. Tangibles	Kuesioner dengan jumlah pernyataan 25soal menggunak an skala likert dengan menyataka n jawaban - Ya = 1 - Tidak= 0	Nominal	1.Sangat Puas= 17-22 2.Puas = 12-16 3.Cukup Puas = 6-11 4.Tidak Puas = 0-5.

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar penelitian dapat berjalan dengan baik (Polit & Back, 2012). Pada tahap instrument ini menggunakan kuesioner dan lembar observasi, dimana kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan memberikan beberapa pertanyaan/pernyataan yang sudah tertulis kepada reponden sedangkan Lembar observasi Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk pengumpulan data melalui pengamatan. Instrument dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu:

1. Instrumen *Response Time* Perawat

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar Observasi *Response Time* Perawat dengan 2 Pengamatan, terdiri dari Cepat  $\leq 5$  menit dan Tidak Cepat  $\geq 5$  menit. Pada penelitian ini menggunakan Lembar Observasi dan alat ukur *stopwatch* (Dharma, 2011 dalam Refi, 2014).

2. Instrumen Kepuasan Keluarga Pasien

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dimodifikasi dari buku Nursalam (2016) dalam (Agustina Pane 2020) dengan menggunakan skala *likert* dan terdiri dari 22 pernyataan yang membahas kepuasan keluarga pasien terdiri dari lima indikator yaitu: *responsiveness* terdiri dari 5 pernyataan nomor 1-5, *Assurance* 5 pernyataan nomor 6-10, *Tangible* 4 pernyataan nomor 11-14, *Empathy* 4 pernyataan nomor 15-18, *Reliability* 4 pernyataan nomor 18-22 dengan pilihan jawaban yaitu: Ya (1), Tidak (0) dimana nilai tertinggi kelima indikator yaitu 22 dan nilai terendah 0. Sehingga dapat dikategorikan skor Sangat Puas = 17-22 , Puas = 12-16 , Cukup Puas = 6-11 ,



Tidak Puas = 0- 5. Dimana

Rumus :

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

$$P = \frac{22 - 0}{44}$$

$$P = \frac{22}{44}$$

$$p = 5,5 = 5$$

**Tabel 4.2 Blue print psychological well being scale**

Indikator	Positif (nomor)	Negative (nomor)
Responsiveness (Daya Tanggap)	1,2,3,4,5	
Assurance (jaminan)	6,7,8,9,10	
Tangibles (Kenyataan)	11,12,13,14	
Empathy (Empati)	15,16,17,18	
Reliability (Keandalan)	19,20,21	22
Total	21	1

**Tabel 4.3 Skor item *Favorable* dan *Unfavorable Blue print psychological well being***

Interprestasi	Positif	negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

#### **4.5 Lokasi dan waktu Penelitian**

##### **4.5.1 Lokasi**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di Jl. Haji Misbah No. 7. Peneliti memilih Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebagai lokasi penelitian di karna merupakan lahan praktek selama kuliah di STIKes Santa Elisabeth Medan.

#### **4.5.2 Waktu Penelitian**

Pada penelitian ini akan di lakukan pada bulan April 2023 Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

### **4.6. Prosedur Pengambilan dan Pengambilan Data**

#### **4.6.1 Pengambilan Data**

Pengambilan data ialah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2020). Adapun pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pengambilan data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Mengumpulkan data primer secara formal kepada responden dengan menggunakan kuesioner dan lembar observasi, terdiri dari beberapa pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Dalam melakukan observasi, peneliti membawa instrumen berupa kuesioner dan lembar observasi.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan data awal dari rekam medic yang ada di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

#### **4.6.2 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan data karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2020). 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 keluarga pasien dihitung sejak keluarga pasien/pasien datang sampai ditangani oleh perawat ataupun ditanggapi oleh perawat. Dengan waktu *response* Cepat  $\leq 5$  menit, Lambat  $\geq 5$  menit atau Sangat lambat  $\geq 5-10$  menit.

#### **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 keluarga pasien yang datang berobat di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 93 orang

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang

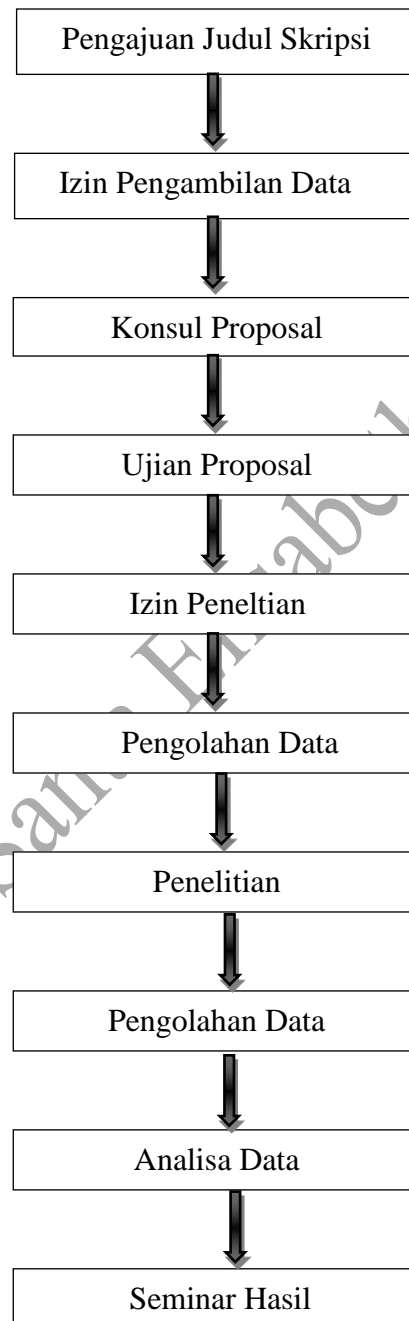
berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama-sama memegang peranan yang penting dalam waktu yang bersamaan (Nursalam 2020).

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan kuesioner kepuasan keluarga pasien yang dimodifikasi dari Nursalam (2016). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *person product moment* yaitu membandingkan  $r$  hitung > dari  $r$  tabel, dengan kriteria  $r$  hitung >  $r$  table instrument dinyatakan valid. Uji validitas diberikan kepada 30 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam dan dinyatakan apabila  $r$  hitung >  $r$  table = 0,361 (Santjaka, 2011). Pada uji validitas  $r$  tabel adalah > 0,361 sehingga instrumen ini dapat digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di percaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap sama bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reabilitas menggunakan rumus Cronbach'alpha. Uji reabilitas dilakukan kepada 30 responden dan berencana dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam. Instrument ini dinyatakan valid apabila nilai koefisien  $r$  hasil > 0.80. Berdasarkan uji reliabilitas yang di lakukan oleh peneliti pada kuesioner tingkat kepuasan keluarga pasien di peroleh koefisien cronbach'alpha 0,855. Maka pernyataan kuesioner dikatakan reliabel.

#### 4.7 Kerangka Operasional

**Bagan 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**



#### 4.8 Analisis Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkap fenomena, melalui berbagai macam uji statistik (Nursalam, 2020). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Square Analisa data dilakukan setelah pengolahan data, data yang telah dikumpulkan akan diolah, uji non parametrik yang biasa digunakan seseorang yang sedang melakukan penelitian sebagai berikut:

1. *Editing*, peneliti memeriksa apakah semua daftar terpenuhi dan untuk melengkapi data. karena apabila terdapat jawaban yang belum terisi maka peneliti akan mengembalikan kuesioner tersebut kepada responden untuk diisi kembali.
2. *Coding* yaitu memberikan kode/angka pada masing-masing lembar kuesioner menggunakan SPSS, tahap ketiga tabulasi yaitu, data yang telah terkumpul ditabulasi dalam bentuk tabel. Hal ini sangat penting dilakukan bila pengelolaan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan computer.
3. *Scoring*, menghitung skor yang diperoleh setiap responden berdasarkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti.
4. *Tabulating*, data yang telah diolah dimasukkan dalam tabel, sehingga lebih mudah diketahui sifat dari data yang disajikan. Data yang telah diperoleh dari responden dimasukkan kedalam program komputerisasi Semua akan disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi sebagai penjelasan.

#### 4.9 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah nilai normal yang berkaitan dengan sejauh mana prosedur penelitian mematuhi kewajiban profesional, hukum, dan sosial kepada peserta (Polit & Beck, 2012). Penelitian ini dilakukan setelah mendapat persetujuan dari STIKes Santa Elisabeth Medan dan mendapat keterangan uji layak etik dengan No: 060/KEPK-SE/PE-DT/III/2023.

Semua penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek harus menerapkan 4 (empat) prinsip dasar etika penelitian, yaitu:

1. Menghormati atau Menghargai Subjek (Respect For Person)

Menghormati atau menghargai orang perlu memperhatikan beberapa hal, di antaranya:

- Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
- Terhadap subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian maka diperlukan perlindungan.

2. Manfaat (Beneficence)

Dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya dan mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Oleh karenanya desain penelitian harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan dari subjek peneliti.

### 3. Tidak Membahayakan Subjek Penelitian (*Non Maleficence*)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian harus mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Sangatlah penting bagi peneliti memperkirakan kemungkinan-kemungkinan apa yang akan terjadi dalam penelitian sehingga dapat mencegah risiko yang membahayakan bagi subjek penelitian.

### 4. Keadilan (*Justice*)

Makna keadilan dalam hal ini adalah tidak membedakan subjek. Perlu diperhatikan bahwa penelitian seimbang antara manfaat dan risikonya. Risiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat, yang mencakup: fisik, mental, dan sosial.





## BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah sakit Santa Elisabeth Medan adalah rumah sakit swasta yang memiliki kriteria tipe B paripurna Bintang Lima terletak yang terletak di Jl. Haji Misbah No.7 Kecamatan Medan Maimun Provinsi Sumatera Utara. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dibangun pada tanggal 11 Februari 1929 dan diresmikan pada tanggal 17 November 1930. Rumah sakit ini memiliki motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat aku (Matius 25:36)”.

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 Medan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas atas dasar kasih, meningkatkan sumber daya manusia secara professional 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 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 Instalasi Gawat Darurat Di dalam IGD terbagi atas ruang tindakan didalamnya terdapat 4 bed, ruangan emergency terdapat 2 bed, ruangan isolasi terdapat dari 1 bed dan PONEK terdapat dari 2 bed. Penerimaan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menggunakan sistem Triase. Semua pasien yang datang berobat ke IGD langsung di tangani dengan baik di berikan pertolongan pertama terlebih dahulu, jika penyakit yang serius maka di anjurkan untuk rawat inap, apabila penyakit yang tidak serius maka hanya dilakukan rawat jalan.

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Penelitian di mulai pada 10 April 2023 sampai 27 April 2023, responden pada penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang datang ke ruangan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan jumlah 93 responden.

## 5.2 Hasil Penelitian

### 5.2.1. Distribusi frekuensi karakteristik Demografi Responden di Rumah

#### Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Status Perkawinan, Pekerjaan, Suku di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023**

Karakteristik	Frekuensi(f)	Presentase (%)
<b>Umur</b>		
20-35 Tahun	31	33,3
36- 45 Tahun	22	23,7
46-55 Tahun	18	19,4
56-65 Tahun	10	10,8
>65 Tahun	12	12,9
<b>Total</b>	93	100,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	38	40,9
Perempuan	55	59,1
<b>Total</b>	93	100,0
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	4	4,3
SD	1	1,1
SMP	3	3,2
SMA/Sederajat	40	43,0
Diploma/Akademik	6	6,5
Sarjana/PT	39	41,9
<b>Total</b>	93	100,0
<b>Status Perkawinan</b>		
Menikah	77	82,8
Belum Menikah	16	17,2
<b>Total</b>	93	100,0
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	23	24,7
PNS	15	16,1
Wiraswasta	33	35,5
Karyawan swasta	13	14,0
Guru	9	9,7
<b>Total</b>	93	100,0

<b>Suku</b>		
Batak Toba	75	80,6
Karo	9	9,7
Simalungun	3	3,2
Nias	4	4,3
Jawa	1	1,1
DLL	1	1,1
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 5.1 di atas diperoleh data bahwa keluarga pasien yang datang berobat ke IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 93 responden Sebagian Besar berumur 20-35 Tahun sebanyak 31 orang (33,3%) dan Sebagian Kecil Berumur > 65 Tahun sebanyak 12 orang (12,9%), sebagian berjenis kelamin Perempuan sebanyak 55 orang (59,1%) dan Sebagian kecil berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 38 orang (40,9%), Sebagian Keluarga Pasien yang mempunyai pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 40 orang (43,0) dan Sebagian kecil Keluarga pasien yang mempunyai Pendidikan dasar SD sebanyak 1 orang (1,1%) Sebagian besar keluarga pasien yang sudah menikah sebanyak 77 orang (82,8%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang belum menikah sebanyak 16 orang (17,2), Sebagian besar keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta sebanyak 33 orang (35,5%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan Guru sebanyak 9 orang (9,7%), Sebagian besar keluarga pasien yang suku Batak Toba sebanyak 75 orang (80,6%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang suku Jawa 1 orang (1,1%).

### 5.2.2 *Response Time* Perawat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**Tabel 5.2** Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Kategori	Frekuensi(f)	Presentase(%)
<b>ResponseTimePerawat</b>		
Cepat < 5 Menit	78	83,9
Tidak Cepat > 5 Menit	15	16,1
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil data di atas dari 93 responden, sebagian besar kategori Cepat < 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%) dan sebagian kecil kategori Tidak Cepat > 5 menit sebanyak 15 orang (16,1%).

### 5.2.3 Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**Tabel 5.3** Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Kategori	Frekuensi(f)	Presentase(%)
<b>Kepuasan Keluarga pasien</b>		
<b>Sangat Puas</b>	78	89,3
<b>Puas</b>	0	0,0
<b>Cukup Puas</b>	4	4,3
<b>Tidak Puas</b>	11	11,8
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan hasil data di atas dari 93 Responden keluarga pasien yang datang berobat di IGD sebagian besar kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (89,3%), sebagian yang mengatakan Tidak Puas sebanyak 11 orang (11,8%), sebagian yang Mengatakan cukup Puas sebanyak 4 orang (4,3%) dan sebagian kecil yang mengatkan puas sebanyak 0 (0,0%).

#### 5.2.4 Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**Tabel 5.4 Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**

<i>Response Time</i>	Kepuasan								P-Value	
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Cepat < 5 menit	78	83,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	83,9
Tidak Cepat > 5 menit	0	0,0	0	0,0	4	4,3	11	11,8	15	16,1
Total	78	83,9	0	0,0	4	4,3	11	11,8	90	100

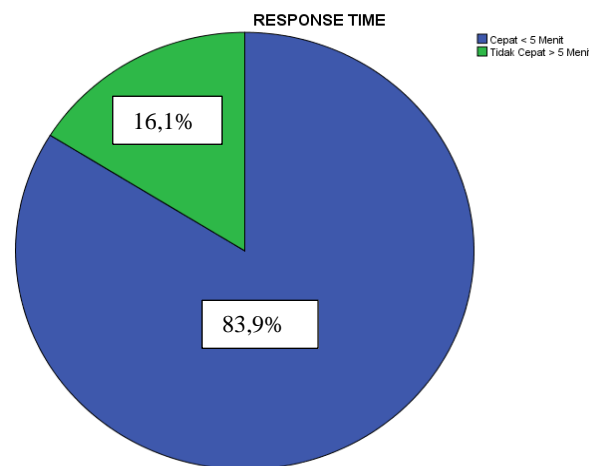
0,000

Berdasarkan tabel 5.4 Menunjukkan bahwa dari 93 Sebagian besar responden yang memiliki kriteria Respon time cepat < 5 menit dengan kepuasan sangat puas sebanyak 78 orang (83,9%), dan Sebagian kecil respon time Tidak cepat > 5 menit dengan kepuasan tidak puas sebanyak 11 orang (11,8%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan *chi-square test* diperoleh *p-value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ). Maka dari hasil tersebut di dapatkan ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

### 5.3 Pembahasan

#### 5.3.1 Distribusi data demografi responden berdasarkan *response time* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**Diagram 5.1 Distribusi Data Demografi Responden Berdasarkan *Response Time* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**



Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan 93 responden di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mengenai *response time* perawat yang dilakukan dengan menggunakan stopwatch yang menunjukkan waktu tanggap atau respon perawat pada saat pasien datang ke IGD dengan waktu yang Cepat  $\leq 5$  menit sebanyak 78 orang (83,9%) dan waktu yang Tidak Cepat  $> 5$  menit sebanyak 15 orang (16,1%). Response time perawat  $> 5$  menit 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 mengancam jiwa terlebih dahulu.

Asumsi peneliti, hasil ini didukung dari hasil kuesioner dimana didapatkan mayoritas keluarga pasien mengatakan Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, petugas datang cepat waktu ketika pasien dan keluarga masuk ke IGD dan diberikan penanganan yang tepat dan tindakan yang di berikan cepat. Instalasi Gawat Darurat sebagai unit pertama intra rumah sakit yang diakses oleh pasien atau keluarga untuk mendapatkan pertolongan awal yang cepat, dan holistik baik dia dalam keadaan gawat darurat dan tidak gawat darurat. Kondisi ini membutuhkan prioritas penanganan pasien yang datang ke IGD sesuai waktu tanggap (*response time*) khusus nya bagi perawat yang di IGD. *Response time* ini juga dapat dipengaruhi keterbatasan jumlah perawat, pergantian shift jaga dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah pasien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba diwaktu bersamaan sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah pasien paling darurat yang Dengan cepat tanggap nya perawat dalam sebuah rumah sakit khusus nya di IGD juga menjadi salah satu penilaian tentang kenyamanan mereka berobat di rumah sakit tersebut dan juga.

Hal ini didukung oleh penelitian Sugiono (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kategori response time di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda relatif cepat yaitu 5 menit sebanyak 85 responden (88,5%). Waktu tanggap merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen kedaruratan, penting untuk ditangani sesuai dengan urgensi situasi saat ini. faktor-faktor yang mempengaruhi waktu reaksi meliputi keberadaan tandu, ketersediaan staf triase, kondisi staf dan pasien, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Didukung pula oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta



perawat yang terlatih, tanggap, ramah dan baik untuk menjamin pelayanan pasien, sehingga meningkatkan mutu rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian dari Tiurmaida Simandalahi (2019) Response time pada penelitian ini didapatkan lebih dari separoh 52 orang (70,3%) perawat memiliki response time pada kategori Tanggap. Menurut asumsi peneliti, responden yang menyatakan response time pada kategori tanggap dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju. Tindakan tersebut dilakukan petugas karena merupakan bagian dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Hal ini sesuai dengan pengalaman kerja dan tiga komponen yang harus diperhatikan petugas dalam response time yang kurang dari 5 menit yaitu kondisi pasien ketika masuk, prioritas pasien yang akan dilakukan tindakan kemudian pengkajian primer yang mencakup A,B,C (Airway, Breathing, Circulation) serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih baik dengan waktu tanggap dapat diberikan dengan jalan meningkatkan sumber daya manusia atau petugas, memberi kesempatan kepada petugas IGD untuk meningkatkan keterampilan melalui seminar atau pelatihan.

Berdasarkan Hasil penelitian (Yurnalis and Mendrofa 2021) menunjukan bahwa distribusi berdasarkan gambaran Respon Time Pasien di Ruang IGD adalah  $< 5$  Menit sebanyak 47 orang (20,7%), Hal ini disebabkan oleh kesiapan dan kedisiplinan petugas di RS Tangerang dalam setiap menangani pasien yang datang ke IGD. Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien,

dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, terhadap pasien. Waktu tanggap 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. Waktu Tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.

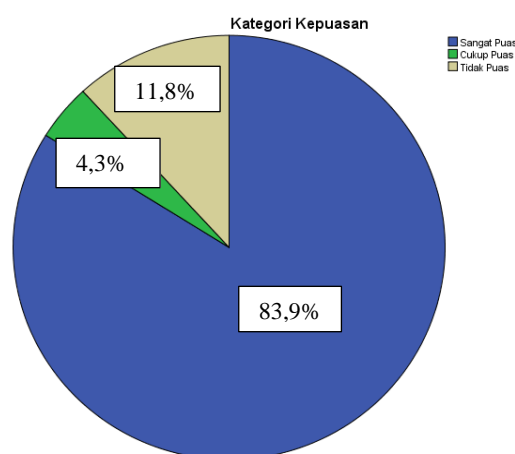
Berdasarkan hasil penelitian dari (Akhirul and Fitriana 2020) Menyatakan bahwa distribusi frekuensi response time pelayanan IGD di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan kategori cepat 5 menit sebanyak 17 responden atau sekitar 18,1 %. Hal tersebut didapatkan karena RS. Wijayakusuma Purwokerto dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, mencanangkan Standart Pelayanan Minimal (SPM) di IGD berupa response time < 5 menit. Kepmenkes (2015) mengatakan bahwa SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai Standart Pelayanan Minimum tersebut, dilakukan kegiatan atau program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun system manajemen IGD yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian (Freny; Ravika 2020) Menunjukkan bahwa 17 responden mengatakan respon time bermutu(17.1%), 8 responden merasakan respon time memuaskan (19.5%) dan 16 responden menyatakan respon time tidak bermutu (39%). Menurut asumsi peneliti respon time bermutu menurut responden sebagian besar lebih banyak oleh karena kenyataan yang responden terima lebih besar dibandingkan dengan harapan terkait respon time/daya tanggap petugas

kesehatan. Berbanding terbalik dengan responden yang menyatakan respon time tidak bermutu. Sedangkan responden yang merasakan bahwa respon time yang diterima memuaskan menurut peneliti, kenyataan yang diterima sebanding dengan harapan responden terhadap daya tanggap petugas kesehatan.

### 5.3.2 Distribusi data demografi responden berdasarkan kategori kepuasan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

**Diagram 5.2 Distribusi Data Demografi Responden Berdasarkan (Kategori Kepuasan) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**



Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan 93 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ditemukan pasien yang menjadi responden. Sebagian besar kepuasan kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (83,9%). Mereka merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan perawat dan respon perawat dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan mudah di mengerti dimana pelayanan diterima sesuai dengan harapan keluarga pasien. Dari 93 responden juga terdapat kategori Puas dalam kategori ini responden tidak ada yang mengatakan puas sebanyak 0 (0,0%) karena rata-rata responden mengatakan sangat puas dimana kategori puas ini berada di kuesioner pertanyaan dari nomor

12- 16, kategori Cukup Puas sebanyak 4 orang (4,3%), dan Tidak Puas sebanyak 11 orang (11,8%). Pasien tidak puas disebabkan oleh pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan keluarga pasien dan lamanya perawat menangani keluhan dari keluarga pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban pada kuesioner. Dari empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, mayoritas keluarga pasien menjawab sangat puas terkait beberapa pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Kepuasan keluarga pasien ini tergantung pada kualitas pelayanan dan cepat tanggapnya seorang perawat karena perawat ini terlebih dahulu menjumpai keluarga pasien sebelum dokter datang, suatu tindakan dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga maupun dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Kepuasan keluarga pasien dipengaruhi faktor prosedur pelayanan, waktu tanggap seorang perawat dan juga dipengaruhi dengan sikap perawat dalam menanggapi keluarga. Ketika bertannya atau pun bagaimana sikap perawat dalam merespon keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini Resa Saputri Kuryadinata (2022) ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang berkunjung ke UGD Puskesmas Panunggaran Barat, bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 78 responden atau 70,9%. Dan Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan keluarga pasien yang mengantar pasien ke rumah sakit Elisabeth Yogyakarta

dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena keluarga pasien melihat pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien dengan cepat dan tepat. Saat pasien datang ke IGD langsung ditangani petugas. Sehingga kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dari Tiurmaida Simandalahi (2019) didapatkan lebih dari separoh responden sebanyak 42 orang (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Penelitian yang dilakukan Eko juga didapatkan hasil (87,4%) responden memiliki kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien sangat menentukan dalam pelayanan sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian (Pirngadi and Medan 2018) didapatkan bahwa mayoritas keluarga pasien merasa cukup puas (50%). Hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban pada kuesioner. Dari empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, mayoritas keluarga pasien menjawab puas terkait beberapa pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Keluarga pasien menjawab puas (64,6%) terkait pernyataan bahwa respon perawat pada saat menerima hingga memberi pertolongan pertama kali kepada pasien tidak lebih dari 5 (lima) menit, puas (52,1%) terkait pernyataan bahwa perawat tanggap terhadap keluhan pasien dan keluarga, puas (56,3%) terkait pernyataan tentang

perawat memberi tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, puas (41,7%) terkait pelayanan yang diberikan kepada semua pasien dan keluarga sama tanpa memandang status sosial, puas (52,1%) terkait pernyataan tentang perawat berikap empati terhadap pasien dan keluarga, dan puas (39,6%) terkait pernyataan tentang perawat tidak membiarkan keluarga pasien menunggu terlalu lama untuk mengetahui keadaan/ kondisi pasien saat di IGD.

### **5.3.3 Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.**

Hasil uji statistic *Chi-Square Test* tentang hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 93 responden, di peroleh nilai *p-value* = 0,000, dengan demikian  $H_A$  diterima berarti ada hubungan yang signifikan antara *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD RS Santa Elisabeth Medan 2023.

Berdasarkan hasil penelitian dari Merisa Aprillia (2021) Sejalan dengan penelitian Dewi et al., (2015) Berdasarkan hasil uji statistik chisquare maka didapatkan nilai  $p = 0,017$  dan pengujian statistiknya menggunakan Fisher's Exact yang menunjukkan adanya hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai  $p < 0,05$  yaitu 0,017. Hal ini menyatakan  $H_0$  ditolak. yaitu ada hubungan antara response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga dikarenakan Kepuasan yang dirasakan

oleh keluarga pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawat. Selain kecepatan dan ketepatan, perilaku perawat merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan keperawatan yang profesional dan memuaskan bagi pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian Vera Karame (2019) Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien didapatkan hasil analisis statistik diperoleh nilai signifikan 0,000 yakni lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara Kepuasan Pasien dengan Respon Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. Persentase Hubungan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula pasien yang mengatakan puas dengan Pelayanan yang diberikan sebanyak 22 pasien (57.9%), dan pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 16 pasien (42.1%).

Berdasarkan penelitian Toni Akhirul (2020) dari Uji statistik mengenai hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan menggunakan korelasi Sommers'd menunjukkan bahwa dari 94 responden, diperoleh nilai sig = 0,00, dimana hasil p hitung lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima yang mana berarti terdapat hubungan antara response time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan tingkat korelasi kuat yaitu sebesar

0,654. Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan petugas kesehatan dalam hal responsiveness (cepat tanggap), reliability (pelayanan tepat waktu), assurance (sikap dalam memberikan pelayanan), empathy (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan tangible (mutu jasa pelayanan) dari petugas kepada keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari Gusman Virgo (2020) dapat diketahui bahwa terdapat hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018 dengan p value 0,002. Menurut peneliti, response time (waktu tanggap) perawat dalam penanganan kegawat daruratan/tidak gawat darurat yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kepuasan kepada pasien dan keluarga pasien. Terlihat dari hasil penelitian bahwa semakin cepat response time perawat terhadap pasien maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan hasil penelitian Sugiono (2022), menyatakan bahwa ada hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan hasil uji statistik  $p = 0,002$   $1 = 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiarasari et al (2019) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Anutapura Palu. Penelitian Sapto Putro dan Sodikin (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan antara response time dengan kepuasan



pasien selama bertugas di IGD RSUD Banyumas. Hasil penelitian ini juga sependapat dengan teori Muninjay (2012) bahwa kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan personal hygiene. Menurut Nanda International (2010), salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan medis darurat kepada pasien adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan medis darurat kepada pasien dalam kehidupan sehari-hari dan bencana alam.

Berdasarkan hasil penelitian (Susanti and Kusniawati 2019) Menyatakan bahwa uji statistik dengan menggunakan Chi-Square atau Kai Kuadrat maka dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan antara peran perawat dalam response time dengan tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, karena nilai p-value pada continuity correctionb yaitu sebesar  $0,001 < 0,05$ . Kepuasan yang dirasakan keluarga pasien menunjukkan bahwa perawat telah memberikan pelayanan yang baik dari sisi sikap peduli (empati), penampilan fisik (kerapian), responsiveness (kecepatan petugas menanggapi keluhan pasien), reliability (keandalan dan keterampilan) dan assurance (jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan).



## BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah sampel 93 responden mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan Keluarga pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan maka dapat disimpulkan:

1. Response Time perawat di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 mayoritas perawat memiliki waktu tanggap yang Cepat  $\leq 5$  menit sebanyak 78 orang (83,9%).
2. Kepuasan Keluarga Pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 mayoritas 78 orang (83,9%) pasien merasa Sangat Puas terhadap waktu tanggap atau respon perawat.
3. Berdasarkan dari hasil uji *Chi-Square* di dapatkan *p value* = 0,000 ( $p < 0,5$ ) yang artinya bahwa ada hubungan antara *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

### 6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 93 orang mengenai hubungan response time perawat dengan kepuasan Keluarga pasien di Ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi informasi dan masukan dalam pengaplikasian pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, di saran kan kepada pihak rumah

sakit agar melakukan pelatihan perawat tentang response time supaya lebih cepat tanggap menangani keluarga pasien mulai keluarga pasien datang sampai melakukan penanganan pada keluarga pasien.

2. Bagi Pendidikan Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi di bidang keperawatan, dan digunakan sebagai materi tambahan dalam mata kuliah GADAR tentang *Response Time* Perawat
3. Bagi peneliti selanjutnya Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian tentang tingkat kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit ataupun di instansi pelayanan kesehatan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu Time Saving, it's Live Saving, artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*, 3(3), 557–568. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Beck, P. &. (2012). *Nursing Research Principles and Methods*.
- Ellys M, Muharni S, & Wardhani U. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSBP Batam Tahun 2020. *Initium Variety Journal Vol 1 No 1, Juli 2021*, 1(1), 1–7.
- Freny; Ravika. (2020). Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time di Ruangan Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(01), 1–5.
- Hastuti, Sugiyatmi, & Mari. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 2 No.2(2), 140–155.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Marta Putra, D. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(2), 713–720. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download>

- Masturoh, I., & T., N. anggita. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. 4(1), 88–100.
- Norhasanah, & Dewi, A. P. (2021). Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health). *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health)*, XI(3), 111–115.
- Nurrahma, V. A. (2021). *Hubungan Respon Time Dengan Mutu Pelayanan Igd Di Rs Amal Sehat Sragen*. 1–15. file:///C:/Users/anugr/Downloads/Naskah Publikasi Violheta ajeng-dikonversi.pdf
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021 Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6, 69–79.
- Resa Saputri Kuryadinata, Rohmah, M., & Zahra Maulida Septimar. (2022). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, 7(1), 16–27. <https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708>
- Risa Afifah, Hyang Wreksagung, R. P. S. (2022). Relationship of Nurse Workload with Response Time in Handling of Patients In ER (Emergency Room) General Hospital of Tangerang Regency in 2021. *Nusantara Hasana Journal*, 1(9), 35–40.
- Sari, dkk. 2018. (2018). *Nursing News Volume 3, Nomor 3, 2018*. 3, 1–10.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Sari Dewi, R. I. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). <https://doi.org/10.36053/mesencephalon.v5i2.114>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi penelitian Kesehatan*. [www.ahlimediapress.com](http://www.ahlimediapress.com)
- VIRGO, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>

Yunita Gobel , Wahidin, dan M. (2018). *RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR HEALTH SERVICE QUALITY IN ACCIDENT AND EMERGENCY* unggulan yang diharapkan dan pengendalian memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan . Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan Suatu produk sakit termasuk klasifikasi. 24.

STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LAMPIRAN PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu Responden  
Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Crisdianti Permata Putri Gulo

Nim : 032019084

Adalah mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, sedang melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi Bapak/Ibu yang menjadi responden. Saya sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu dalam membantu penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan dan segala bentuk informasi yang Bapak/Ibu berikan. Apabila Bapak/Ibu bersedia, mohon mendenandatangani lembar persetujuan. Dengan demikian penyampaian dari saya, atas segala perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Medan, \_\_\_\_\_ 2023

Hormat saya,

(Crisdianti Permata Putri Gulo)



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### SURAT KESANGGUPAN MENJADI RESPONDEN

#### (INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :  
Umur :  
Alamat :  
Pendidikan Terakhir :

Dengan ini saya menyatakan, saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Crisdianti Permata Putri Gulo  
Nim : 032019084  
Institusi Pendidikan : STIKes Santa Elisabeth Medan

Demikian surat pernyataan kesanggupan ini saya buat dengan sukarela dan tanpa adanya paksaan dari peneliti.

Medan, \_\_\_\_\_ 2023  
Responden,

( )





## STIKes Santa Elisabeth Medan

### KUESIONER RESPON TIME PERAWAT DAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda check (✓) pada kolom yang tersedia menurut anda yang paling sesuai

KODE

#### A. Karakteristik Responden

1. Umur : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin : Pria ☐ Wanita ☐
3. Pendidikan :
  - ☐ Tidak Sekolah
  - ☐ SD
  - ☐ SMP
  - ☐ SMA
  - ☐ Diploma/Akademik
  - ☐ Sarjana/Pt
4. Status Perkawinan : ☐ Menikah ☐ Belum Menikah
5. Pekerjaan :
6. Suku Asal :

# STIKes Santa Elisabeth Medan

## LEMBAR OBSERVASI RESPONSE TIME

### A. Lembar Observasi Response Time

Response Time Perawat merupakan kecepatan dan Ketepatan pelayanan dan cepat tanggap dalam penanganan pasien di hitung sejak pasien datang sampai dilakukannya tindakan.

No	Waku Tanggap				
	Kecepatan		Selisih waktu	Kategori	
	Waktu pasien masuk ke pintu Instalasi Gawat Darurat (IGD)	Waktu respon dari tugas instalasi gawat darurat		Cepat ( $\leq 5$ menit)	Tidak Cepat ( $> 5$ menit)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Sumber: (Dharma, 2011 dalam Refi, 2014).

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### KUESIONER KEPUASAN KELUARGA PASIEN

#### A. Kuesioner Kepuasan Keluarga 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.

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>		
1.	Perawat IGD tanggap ketika pasien datang ke IGD		
2.	Perawat memberi informasi dengan jelas dan mudah di mengerti		
3.	Perawat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pasien di IGD		
4.	Perawat mampu dalam menjawab pertanyaan yang keluarga tanyakan		
5.	Apakah anda dengan mudah memperoleh informasi yang tersedia di IGD		
	<b>Assurance (jaminan)</b>		
6.	Sebelum melakukan tindakan, perawat IGD menjelaskan tujuan dari tindakan yang dilakukan		
7.	Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien		
8.	Perawat tetili dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien		
9.	Perawat selalu memberikan respon yang baik saat menjelaskan tentang kondisi pasien		
10.	Apakah anda merasa aman dan nyaman diperiksa oleh petugas kesehatan IGD		
	<b>Tangibles (Kenyataan)</b>		
11.	Apakah perawat kami memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan yang kompeten		
12.	Perawat mampu menggunakan alat medis secara baik		

## STIKes Santa Elisabeth Medan

13.	Perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat medis yang digunakan		
14.	Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya		
	<b>Empathy (Empati)</b>		
15.	Perawat selalu perhatian dan memberi dukungan semangat terhadap keadaan pasien		
16.	Perawat sering melihat dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus		
17.	Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien		
18.	Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien dan keluarga		
	<b>Reliability (Keandalan)</b>		
19.	Perawat IGD datang melayani anda dalam waktu $\leq$ 5 menit		
20.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit		
21.	Perawat melapor segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan pemeriksaan		
22.	Apakah anda menunggu sampai lebih 10 menit dilayani oleh petugas		

Sumber : (Nursalam (2016) dalam Agustina Pane 2020)



# STIKes Santa Elisabeth Medan

## PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN  
KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA  
ELISABETH MEDAN TAHUN 2023

Nama mahasiswa : Crisdianti Permata Putri Gulo

N.I.M : 032019084

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ners

Lindawati F Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep

Medan, Senin 14 November 2022

Mahasiswa,

Crisdianti Permata Putri Gulo

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Crisdianti Permata Putri Gulo
2. NIM : 032019084
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Mardiati Barus, Ns., M.kep	<i>Mardiati</i>
Pembimbing II	Lindawati Simorangkir S.kep Ns, M.kes	<i>Lindawati</i>

#### 6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023 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, Senin 14 November 2022

Ketua Program Studi Ners



Lindawati F Tampubolon, S.Kep.,Ns.,M.Kep



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## 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, 5 Desember 2022

No : 1812/STIKes/RSE-Penelitian/XII/2022  
Lampiran :  
Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal

Kepada Yth:  
Direktur  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
di-  
Tempat.

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pengambilan data awal.

Adapun nama mahasiswa dan judul proposal adalah sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Epy Karniat Gustin Laiya	032019070	Gambaran Kualitas Hidup pada Pasien Gagal Ginjal Kronik yang menjalani Hemodialisa di RS. Elisabeth Medan tahun 2023
2.	Crisdianti Permata Putri Gulo	032019084	Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS. Elisabeth Medan Tahun 2023

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih kami.



Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip




# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## PROPOSAL

Nama Mahasiswa : CRISDIANTI PERMATA PUTRI GULO  
NIM : 032019084  
Judul : HUBUNGAN RESPON TIME  
PERAWAT DENGAN KEPUASAN KE-  
LUARGA PASIEN DI RUANGAN IGD  
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2023  
Nama Pembimbing I : Mardiaty Barus, Ns, M.kep  
Nama Pembimbing II : Lindawati Simorangkir, Ns, M.kep







NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Senin, 24 Oktober 2022	PI	Usulan Judul ke- Pembimbing I		
	Rabu 26 Oktober 2022	PI	Judul direvisi oleh Pembimbing I		
	Selasa 8 November 2022	PI	ACC		




# STIKes Santa Elisabeth Medan







Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Rabu 09 November 2022	P <sub>2</sub>	Konsul Judul (ACC)		
	Senin 14 November 2022	P <sub>1</sub>	Konsul Bab I		
	Kamis 15 Desember 2022	P <sub>1</sub>	Konsul Bab I II III - latar belakang - masalah - kerangka konsep		
	Sabtu 17 Desember 2022	P <sub>1</sub>	Konsul Bab III - kerangka konsep RESPONS TIMP		
	Jumat 13 Januari 2023	P <sub>1</sub>	Konsul Ulang Bab I, II, III - kuesioner		
	Jumat 27 Januari 2023	P <sub>1</sub>	Konsul Bab III konsul BAB IV - kuesioner		

# STIKes Santa Elisabeth Medan

  
 Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan  
 PRODI NERS

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Rabu 1/02/2023	P <sub>2</sub>	Konsul Bab IV - Isi Bab IV harus sesuai dengan Buku Pitt, bac/Nursalam		
	Sabtu 1/02/2023	P <sub>2</sub>	Konsul Bab IV - Rumus penentuan sampel. - kupsioner		
	Jumat 24/02/2023	P <sub>1</sub>	ACC		
	Sabtu 25/02/2023	P <sub>2</sub>	ACC		

3



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## REVISI PROPOSAL

Nama Mahasiswa : CRISDIANTI Permata Putri Gulo  
 NIM : 032019080  
 Judul : Hubungan Rispom Time Perawat dengan Kepuasan Keperawatan Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023  
 Nama Pembimbing I : Mardicah Burus S.kep, Ns., M.kep  
 Nama Pembimbing II : Lindawati Simanungkar S.kep, Ns., M.kep  
 Nama Pembimbing III : Friska Sembiring S.kep, Ns., M.kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
	Sabtu 18/05/2023	P <sub>1</sub>	Konsul revisi Proposal	7		
	Sabtu 18/05/2023	P <sub>2</sub>	Konsul Perbaikan Proposal		8	

# STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan




Senin 20/03/2023	P <sub>1</sub>	Konsul revisi Propo Sai, Bab III	↓		
Senin 20/03/2023	P <sub>2</sub>	Konsul Perbaikan Proposal / Acc Jilid Proposal	↓		
Kamis 23/03/2023	P <sub>3</sub>	Konsul Revisi Proposal - kriteri inklusi - keabsahan konspp - kuesioner - cara membaca kuesioner			dit
Kamis 23/03/2023	P <sub>1</sub>	Acc Jilid Proposal	↓		



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

	Jumat 24/03/2023	P <sub>3</sub>	Acc Jilid Proposal			
--	---------------------	----------------	--------------------	--	--	---

# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes SANTA ELISABETH MEDAN KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

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

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"  
No. 060/KEPK-SE/PE-DT/III/2023

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:  
*The research protocol proposed by*

Peneliti Utama : Crisdianti Permata Putri Gulo  
*Principal In Investigator*

Nama Institusi : STIKes Santa Elisabeth Medan  
*Name of the Institution*

Dengan Judul:  
*Title*

**"Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023"**

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal iniseperti yang ditunjukkanolehterpenuhiindicatorsetiapstandar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2)Scientific Values,Equitable Assessment and Benefits, 4)Risks, 5)Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 Maret 2023 sampai dengan tanggal 28 Maret 2024.

*This declaration of ethics applies during the period March 28, 2023 until March 28, 2024.*

March 28, 2023  
Chairperson,  
  
Mestiana Br. Kato, M.Kep. DNSc





# STIKes Santa Elisabeth Medan



## 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, 28 Maret 2023

Nomor : 420/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023  
Lamp. : 1 (satu) lembar  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:  
Direktur  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
di-  
Tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut pada lampiran surat ini. Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan  
  
Mediana Br Karo, M.Kep., DNSc  
Ketua

Tembusan:  
1. Mahasiswa yang bersangkutan  
2. Arsip

# STIKes Santa Elisabeth Medan



## 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

Lampiran Surat Nomor: 420/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023

Daftar Nama Mahasiswa Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan  
Yang Akan Melaksanakan Penelitian Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

NO	N A M A	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Kristina Leonora Samosir	032019061	Hubungan Self Care dengan Kualitas Hidup Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2.	Xanadu Abadi Salvalas Sembiring	032019055	Persepsi Perawat Tentang <i>Caring Behavior</i> Di Ruangan Santa Theresia Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3.	Meiyesti Simanjuntak	032019019	Gambaran Tingkat Resiliensi Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4.	Devi Fitriyah Manalu	032019041	Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat Dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien Di Ruang Rawat Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5.	Jeko Sandro Parulian Lumban Gaol	032019024	Gambaran Sikap Perawat Dalam Menindaklanjuti Penilaian <i>Early Warning Score System</i> (EWSS) Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
6.	Khatlyn Theopani Dongoran	032019025	Gambaran Komunikasi Teraeutik Perawat Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
7.	Brigitta Cahyani Silva Kristiani Waruwu	032019023	Gambaran Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Kritis Di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8.	Crisdianti Permata Putri Gulo	032019084	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9.	Titin Novalina Siregar	032019081	Gambaran Karakteristik Dan Saturasi Oksigen Pada Pasien Yang Mengalami Gangguan Pernapasan Di IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



Karo, M.Kep., DNSc





UNIT PERENCANAAN PENGEMBANGAN SDM  
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN  
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



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 30 Maret 2023

No : 030/PP. SDM - RSE/III/2023

Kepada Yth,  
Dokte/ Ka. Sic./ Karu. Unit. 160  
RS. St. Elisabeth  
Medan

Hal : Izin Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat persetujuan dari Direktur No.235/Dir-RSE/IR/III/2023 tentang izin penelitian mahasiswa Stikes Santa Elisabeth Medan atas nama :

No	Nama	Nim	Judul Penelitian
1	Kristina Leonora Samosir	032019061	Hubungan Self Care dengan Kualitas Hidup Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit santa Elisabeth Medan Tahun 2023
2	Xanaq Abadi Salvalas Sembiring	032019055	Persepsi Perawat tentang Caring Behaviour di Ruang Santa Theresia Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023
3	Meiyesti Simajuntak	032019019	Gambaran Tingkat Reiliensi Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Devi Fitriyah Manalu	032019041	Hubungan Kecerdasan Spritual Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spritual Pasien di Ruang Rawat Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
5	Jeko Sandro Parulian Lumban Gaol	032019024	Gambaran Sikap Perawat Dalam Menindaklanjuti Penilaian Early Warning Score System (EWSS) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
6	Khatlyn Theopani Dongoran	032019025	Gambaran Komunikasi Teraupetik Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
7	Brigitta Cahyani Silva Kristiani Waruwu	032019023	Gambaran Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Kritis di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
8	Crisdjanti Permata Putri Guló	032019084	Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
9	Titin Novalina Siregar	032019081	Gambaran Karakteristik dan Saturasi Oksigen pada Pasien yang Mengalami Gangguan Pernapasan di IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

# STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : [rsemdn@yahoo.co.id](mailto:rsemdn@yahoo.co.id)  
Website : <http://www.rssemdn.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 23 Mei 2023

Nomor : 1038/Dir-RSE/K/V/2023

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Selesai Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 420/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023: *"Permohonan Ijin Penelitian"*, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama – nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL PENELITIAN
1	Kristina Leonora Samosir	032019061	Hubungan Self Care dengan Kualitas Hidup Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 30 April 2023
2	Xanadu Abadi Salvaes Sembiring	032019055	Persepsi Perawat tentang <i>Caring Behavior</i> di Ruangan Santa Theresia Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 29 April 2023
3	Devi Fitriyah Manalu	032019041	Hubungan Kecerdasan Spiritual Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien di Ruang Rawat Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 30 April 2023
4	Khatlyn Theopani Dongoran	032019025	Gambaran Komunikasi terapeutik Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 30 April 2023
5	Brigitte Cahyani Silva Kristiani Waruwu	032019023	Gambaran Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Kritis di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 April - 10 Mei 2023
6	Crisdianti Permata Putri Gulo	032019084	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 29 April 2023
7	Titin Novalina Siregar	032019081	Gambaran Karakteristik dan Saturasi Oksigen pada Pasien yang Mengalami Gangguan Pernapasan di IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	10 - 28 April 2023

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Riahsyah Damanik, SpB (K) Onk  
Direktur




Cc. Arsip

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan




## SKRIPSI

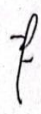

Nama Mahasiswa : Crisdianti Permata Putri Guio  
NIM : 0320190081  
Judul : Hubungan Response Time Perawat  
dengan Kepuasan Keluaran Pasien  
di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa  
Elisabeth Medan  
Nama Pembimbing I : Mardiani Barus S.Kep., Ns., M.Kep.  
Nama Pembimbing II : Lilikawati Simorangkir, S.Kep., Ns., M.Kep.

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Selasa 09/05/2023	P <sub>1</sub>	Konsul master data XL dan SPSS		
	Kamis 11/05/2023	P <sub>1</sub>	Konsul Revisi master data, SPSS, Hasil Penelitian dan Pembek hasan. Bab 5 dan Bab 6.		
	Sabtu 13/05/2023	P <sub>2</sub>	Hasil SPSS dan Pembahasan, Pemb mbahan Jurnal.		



# STIKes Santa Elisabeth Medan

  
 Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan  
 PRODI NERS

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
	Senin 15/05/2023	P <sub>1</sub>	konsul perbaikan bab 5 dan bab 6 hasil output SPSS penelitian (ACC)		
	Senin 15/05/2023	P <sub>2</sub>	konsul Tabel Hubu ngan Respon timp dan kepuasan, Asumsi penelitian, (ACC)		

9




# STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan




## SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Crisdianti Permata Putri Gulo  
 NIM : 032019084  
 Judul : Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023  
 Nama Pembimbing I : Mardiaty Barus S.Kep.,Ns.,M.Kep  
 Nama Pembimbing II : Lindawati Simorangkir S.Kep.,Ns.,M.Kes  
 Nama Penguji III : Friska Sembiring S.Kep.,Ns.,M.Kep

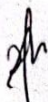
NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PENG III
	Senin 22/05/2023	P <sub>1</sub>	Konsul Perbaikan REVISI SKRIPSI dan tambahan saran dari Pembimbing. (ACC)			
	Senin 22/05/2023	P <sub>2</sub>	Konsul Bab 5 tentang tabel hubungan <i>Response Time</i> dan Kepuasan (ACC)			
	Jumat 26/05/2023	P <sub>3</sub>	Konsul Perbaikan REVISI SKRIPSI - Jumlah Presentasi - tabel metrik - penambahan tabel - hasil dimana diteliti - Saran			



## STIKes Santa Elisabeth Medan

  
PRODI NERS

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEM I	PEM II	PENG III
	Sabtu 27/05/2023	P <sub>3</sub>				

2



## STIKes Santa Elisabeth Medan

No	Umur	JK	PDDK	SP	PKRJ	Suku	Respon Time	K1	K2	K3	K4	K5
1	1	2	4	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
2	1	1	6	2	4	1	1 Menit	1	1	1	1	1
3	1	2	4	1	3	2	1 Menit	1	1	1	1	1
4	1	2	6	2	5	1	1 Menit	1	1	1	1	1
5	1	2	6	2	4	3	9 Menit	0	0	0	1	0
6	3	1	6	1	4	1	2 Menit	1	1	1	1	1
7	2	2	6	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
8	2	2	6	1	1	1	6 Menit	0	0	0	0	0
9	2	1	4	1	3	4	1 Menit	1	1	1	1	1
10	1	1	4	2	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
11	1	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
12	1	1	4	1	3	1	3 Menit	1	1	1	1	1
13	1	1	6	1	2	1	8 Menit	0	1	1	1	1
14	1	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
15	5	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
16	2	1	6	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
17	1	1	4	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
18	2	1	6	1	3	1	3 Menit	1	1	1	1	1
19	3	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
20	2	1	6	1	4	1	2 Menit	1	1	1	1	1
21	2	2	6	1	2	1	6 Menit	0	1	0	0	0
22	1	2	4	1	3	2	7 Menit	0	0	0	0	0
23	1	1	6	1	5	1	2 Menit	1	1	1	1	1
24	5	1	6	1	2	4	1 Menit	1	1	1	1	1
25	1	1	6	2	4	1	2 Menit	1	1	1	1	1
26	5	1	6	1	3	2	1 Menit	1	1	1	1	1
27	1	2	6	1	5	1	7 Menit	0	0	0	1	0
28	2	2	4	2	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
29	1	1	6	1	4	1	1 Menit	1	1	1	1	1
30	5	1	4	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
31	3	2	5	1	2	1	1 Menit	1	1	1	1	1
32	4	1	6	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
33	3	2	4	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
34	2	1	6	1	2	1	1 Menit	1	1	1	1	1
35	2	1	4	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1
36	5	2	4	1	2	3	1 Menit	1	1	1	1	1
37	1	2	6	1	2	1	1 Menit	1	1	1	1	1
38	2	2	6	1	4	1	2 Menit	1	1	1	1	1
39	2	2	5	1	5	1	1 Menit	1	1	1	1	1
40	3	2	6	1	5	1	2 Menit	1	1	1	1	1
41	2	2	6	1	5	1	2 Menit	1	1	1	1	1
42	1	2	6	2	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
43	3	2	6	1	5	1	2 Menit	1	1	1	1	1
44	5	1	6	1	2	2	1 Menit	1	1	1	1	1
45	1	1	4	1	3	1	9 Menit	0	0	0	0	0
46	3	2	6	1	4	1	1 Menit	1	1	1	1	1





## STIKes Santa Elisabeth Medan

47	3	2	4	1	3	2	2 Menit	1	1	1	1	1
48	3	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
49	2	2	4	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
50	3	2	6	1	5	1	4 Menit	1	1	1	1	1
51	1	2	4	2	3	1	7 Menit	0	0	0	1	0
52	1	2	5	2	4	3	1 Menit	1	1	1	1	1
53	1	2	4	2	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
54	1	2	3	1	1	1	10 Menit	0	0	1	0	1
55	2	2	4	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
56	5	2	5	2	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
57	2	1	1	1	2	1	2 Menit	1	1	1	1	1
58	3	2	1	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
59	4	1	1	1	2	2	7 Menit	0	0	0	1	0
60	2	2	6	1	2	1	1 Menit	1	1	1	1	1
61	2	1	4	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1
62	1	2	6	1	4	1	1 Menit	1	1	1	1	1
63	3	1	4	1	3	2	2 Menit	1	1	1	1	1
64	4	2	3	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
65	5	1	4	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
66	4	2	4	6	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
67	2	2	4	1	1	1	1 Menit	1	1	1	1	1
68	1	1	4	2	3	1	3 Menit	1	1	1	1	1
69	3	2	6	1	2	1	2 Menit	1	1	1	1	1
70	4	1	4	1	3	1	6 Menit	0	0	0	1	0
71	5	1	4	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
72	1	2	6	1	4	1	1 Menit	1	1	1	1	1
73	3	1	6	1	2	4	8 Menit	0	0	0	1	1
74	1	1	4	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1
75	3	1	4	1	3	1	3 Menit	1	1	1	1	1
76	3	1	3	1	3	4	6 Menit	0	0	1	0	0
77	4	1	4	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1
78	3	1	4	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
79	5	2	6	1	3	1	1 Menit	1	1	1	1	1
80	2	2	6	1	5	1	1 Menit	1	1	1	1	1
81	1	1	4	2	3	6	1 Menit	1	1	1	1	1
82	1	2	6	2	2	1	2 Menit	1	1	1	1	1
83	4	2	6	1	4	1	7 Menit	0	0	0	1	0
84	4	2	6	1	2	1	1 Menit	1	1	1	1	1
85	4	2	5	1	3	2	3 Menit	1	1	1	1	1
86	1	2	6	2	4	2	2 Menit	1	1	1	1	1
87	1	2	5	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1
88	3	2	4	1	1	5	2 Menit	1	1	1	1	1
89	2	1	4	1	3	1	7 Menit	0	0	0	0	0
90	2	2	2	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
91	5	2	1	1	1	1	2 Menit	1	1	1	1	1
92	4	1	4	1	3	1	3 Menit	1	1	1	1	1
93	5	2	4	1	3	1	2 Menit	1	1	1	1	1



[illegible]

[illegible]

# STIKes Santa Elisabeth Medan

## Frequency Table

### UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-35 Tahun	31	33.3	33.3	33.3
36-45 Tahun	22	23.7	23.7	57.0
46-55 Tahun	18	19.4	19.4	76.3
56-65 Tahun	10	10.8	10.8	87.1
>65 Tahun	12	12.9	12.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	38	40.9	40.9	40.9
Perempuan	55	59.1	59.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak sekolah	4	4.3	4.3	4.3
SD	1	1.1	1.1	5.4
SMP	3	3.2	3.2	8.6
SMA/Sederajat	40	43.0	43.0	51.6
Diploma/akademik	6	6.5	6.5	58.1
Sarjana/PT	39	41.9	41.9	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### STATUS PERKAWINAN

## STIKes Santa Elisabeth Medan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Menikah	77	82.8	82.8	82.8
Valid Belum Menikah	16	17.2	17.2	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IRT	23	24.7	24.7	24.7
PNS	15	16.1	16.1	40.9
Valid Wiraswasta	33	35.5	35.5	76.3
Karyawan swasta	13	14.0	14.0	90.3
Guru	9	9.7	9.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### SUKU

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Batak Toba	75	80.6	80.6	80.6
Karo	9	9.7	9.7	90.3
Simalungun	3	3.2	3.2	93.5
Valid Nias	4	4.3	4.3	97.8
Jawa	1	1.1	1.1	98.9
DLL	1	1.1	1.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### RESPONSE TIME

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cepat < 5 Menit	78	83.9	83.9	83.9
Valid Tidak Cepat > 5 Menit	15	16.1	16.1	100.0
Total	93	100.0	100.0	

# STIKes Santa Elisabeth Medan

**Kategori Kepuasan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	78	83.9	83.9	83.9
Cukup Puas	4	4.3	4.3	88.2
Tidak Puas	11	11.8	11.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

## Crosstabs

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
RESPONSE TIME	93	100.0%	0	0.0%	93	100.0%
* Kategori Kepuasan						

**RESPONSE TIME \* Kategori Kepuasan Crosstabulation**

		Kategori Kepuasan			Total
		Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
RESPONSE TIME	Count	78	0	0	78
	Expected Count	65.4	3.4	9.2	78.0
	% within RESPONSE	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Cepat < 5 Menit				
	% within Kategori Kepuasan	100.0%	0.0%	0.0%	83.9%
	% of Total	83.9%	0.0%	0.0%	83.9%
	Count	0	4	11	15
	Expected Count	12.6	.6	1.8	15.0
	% within RESPONSE	0.0%	26.7%	73.3%	100.0%
	Tidak Cepat > 5 Menit				
	% within Kategori Kepuasan	0.0%	100.0%	100.0%	16.1%
	% of Total	0.0%	4.3%	11.8%	16.1%

# STIKes Santa Elisabeth Medan

Total	% of Total	0.0%	4.3%	11.8%	16.1%
	Count	78	4	11	93
	Expected Count	78.0	4.0	11.0	93.0
	% within RESPONSE	83.9%	4.3%	11.8%	100.0%
	TIME				
	% within Kategori	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Kepuasan				
	% of Total	83.9%	4.3%	11.8%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	93.000 <sup>a</sup>	2	.000
Likelihood Ratio	82.175	2	.000
Linear-by-Linear Association	89.216	1	.000
N of Valid Cases	93		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,65.