

SKRIPSI

**HUBUNGAN RESPON TIME PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RSJ
MENUR SURABAYA**



Oleh :

HERY SUSILOWANTO

NIM. 20161660138

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2018

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hery Susilowanto

NIm : 20161660138

Fak/Prog.Studi : Fakultas Ilmu Kesehatan / S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila kemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di UM Surabaya.

Surabaya, 02 Maret 2018

Yang Menyatakan,

Hery Susilowanto
NIM. 20161660138

PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang pada Program Studi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 02 Maret 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mundakir, S.Kep.Ns., M.Kep

Musrifatul Uliyah, S.ST., M.Kes

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Reliani, S.Kep.Ns., M.Kep

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi pada tanggal
02 Maret 2018 oleh mahasiswa atas nama Hery Susilowanto NIM. 20161660138
Program Studi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya

TIM PENGUJI

Ketua : Reliani, S.Kep.Ns., M.Kep

Anggota 1 : Dr. Mundakir S.Kep.Ns., M.Kep

Anggota 2 : Musrifatul Uliyah S.ST., M.Kes

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Dr. Mundakir, S.Kep. Ns, M. Kep

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Respon Time Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur Surabaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, khususnya dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik khususnya dari Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji, demi perbaikan sangat Penulis harapkan. Dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Surabaya, 02 Maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Surat Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Lembar Penetapan Panitia Penguji	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Lampiran..	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.3.1. Tujuan Umum	3
1.3.2. Tujuan Khusus	3
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Secara Teoritis	5
1.4.2. Secara Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kepuasan Pasien	7
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pasien	9
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pasien	10
2.1.3. Indikator Kepuasan Pasien	11
2.2. Kegawatan Psikiatri Gaduh Gelisah.....	13
2.2.1. Gejala Gaduh Gelisah.....	14
2.2.2. Penyebab Gaduh Gelisah... ..	14
2.3 Pelayanan Gawat Darurat	17
2.3.1. Pengertian Gawat Darurat	17
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Gawat Darurat .	17
2.4. <i>Response Time</i>	18
2.4.1. Pengertian <i>Response Time</i>	18
2.4.2. Standar Pelayanan Minimal	20
2.4.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Response Time	21
2.5. Kerangka Konsep	22
2.6. Hipotesa.....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Desain atau Rancangan Penelitian	24
3.2. Kerangka Kerja.....	25
3.3. Populasi Sampel dan Sampling	26
3.3.1. Populasi Penelitian	26
3.3.2. Sampel Penelitian	26
3.3.3. Besar Sampel	26
3.3.4. Teknik Sampling	26

3.4. Variabel Penelitian	27
3.4.1. Variabel Bebas	27
3.4.2. Variabel Terikat	27
3.5. Definisi Operasional	28
3.6. Pengumpulan dan Pengelolaan Data	29
3.6.1. Instrumen	29
3.6.2. Lokasi Penelitian	29
3.6.3. Prosedur Pengumpulan Data	29
3.6.4. Cara Pengelolaan dan Analisa Data	31
3.6.5. Etika Penelitian	35
BAB 4 HASIL PENELITIAN	36
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	36
4.1.2. Visi Misi Tujuan.....	36
4.1.3. Struktur Organisasi IGD.....	38
4.2. Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Data Umum.....	38
4.2.2. Data Khusus.....	40
4.3.1. Response Time Perawat di IGD RSJ Menur.....	40
4.3.2. Kepuasan Keluarga Pasien.....	40
4.3.3. Hubungan antara Response Time dengan Tingkat Kepuasan...	41
4.4. Keterbatasan.....	43
BAB 5 PEMBAHASAN	44
5.1. Response Time Perawat di IGD RSJ Menur Surabaya.....	44
5.2. Kepuasan Keluarga Pasien.....	45
5.3. Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien.....	47
BAB 6 PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	49
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 1	Lembar Persetujuan Sebagai Responden
Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Rekap Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran 2	Lampiran Jawaban Kuisisioner
Lampiran 3	Lampiran Data Umum
Lmpiran 4	Lampiran Distribusi Frekuensi
Lampiran 5	Lampiran Interval Responden Kepuasan Pasien
Lampiran 6	Lampiran Uji Validitas dan Realibilitas
Lampiran 6	Lampiran Validitas
Lampiran 7	Lampiran Realibilitas
Lampiran 8	Lampiran Uji <i>Rank Spearman Rho</i>
Lampiran 9	Lampiran <i>Cross Tabulation</i>

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Utama. (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Vol. 1, No. 2. Desember 2003. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Agung%20Utama,%20SE.,%20M.Si./Kualitas%20Pelayanan%20RS%20Cakra%20Husada.pdf>
- Aziz Alimul. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- American College of Emergency Physician. (2008) *Emergency Department Crowding: High Impact Solutions*. <http://ebookbrowse.com/emergency-department-crowding-high-impact-solutions-acep-task-force-on-boarding-april-2008-pdf-d319291546>.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. (2008). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bidang Diklat PPNI Jawa Timur. (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*.
- Canadian Association Emergency Physician. (2012). *Overcrowding*. <http://www.caep.ca/advocacy/overcrowding>.
- Citra. (2011). *Unit Gawat Darurat*. Diakses dari: <http://www.citraharapan.com/2011/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>.
- Davies, Teifion dan Craig. (2009). *ABC Kesehatan Mental*. Jakarta: EGC.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2. Mei-Aug. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>
- Green L.V., Soares J., Giglio J.F., Green R.A., (2006). *Using Queueing Theory to Increase the Effectiveness of Emergency Department Provider staffing*. <http://www.hbs.edu/units/tom/seminars/2007/docs/Igreen3.pdf>.
- Haryatun, N & Sudaryanto, A. (2008). *Perbedaan waktu tanggap tindakan*

- keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi. Berita Ilmu Keperawatan, ISSN 1979 – 2697, Vol. 1. No. 2, Juni 2008 Hal. 69 – 74.*
- Jakarta Medical Service 119. (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*. Jakarta.
- Kepmenkes RI No. 856. (2009) *Standar IGD Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan.Jakarta.
- Kepmenkes RI No. 1627 (2010) *Pedoman Pelayanan Kegawat Daruratan Psikiatrik*. Menteri Kesehatan. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Printing.
- Maramis, Willy F & Maramis, Albert A. (2009). *Ilmu Kedokteran Jiwa*. Surabaya: Airlangga.
- Maryuani, Anik & Yulianingsih. (2009). *Asuhan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Trans Info Media Medis.
- Muninjaya A A Gde, MPH, dr. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.Jakarta:EGC.
- Muslihan, S.Kep,Ns.(2010) *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rhineka Cipta
- Nursalam. 2011. *Konsep & Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 5*, Jakarta. Salemba Medika.
- Permenkes RI nomor 69 tahun 2014 *tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien*.
- Pohan Imbalo. S, MPH, dr. (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter, A. Patricia & Perry G. Anne. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Prkatik*. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Pratiwi. (2011). *Kepuasan pelanggan*. Diakses dari <http://repository.unand.ac.id/18028/>.
- Sugiyono. (2013). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Sastroasmoro, Sudigdo dan Ismael. (2008). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedjas, T, MM, SE, Sp.A ,dr (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Kemenkes RI, 2011*
- Suryawati.C, Dharminto & Shaluhiah.Z (2010). *Penyusunan indikator kepuasan rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.9.No.4 Desember 2006.Hal:177 – 184.
- Syofyanti,R.A. (2014). *Hubungan pelayanan keperawatan gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSSN Bukittinggi Tahun 2014*. Skripsi. UMSB. Bukittinggi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *”Service Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima”*.Yogyakarta: Andi.
- UU. No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Wilde, E.T. (2009). *Do Emergency Medical System Response Times Matter for Health Outcome?*. New York: Columbia University.