

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
SRUWENG**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Keperawatan Minat Utama Program Studi Ilmu
Keperawatan**



Disusun Oleh :

**ILHAM ADI JATMIKO
A11501125**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STIKES MUHAMMADIYAH
GOMBONG
2019**

HALAMAN PERSEETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul
**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
SRUWENG**

Yang disusun oleh :

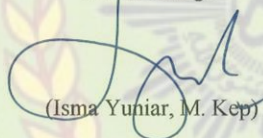
Ilham Adi Jatmiko

A11501125

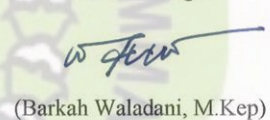
Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan pada tanggal
19 Agustus 2019

Pembimbing

Pembimbing I


(Isma Yuniar, M. Kep)

Pembimbing II


(Barkah Waladani, M.Kep)

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan
STIKES Muhammadiyah Gombong


(Eka Riyanti, M. Kep.,Sp.Kep.Mat)

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
SRUWENG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

ILHAM ADI JATMIKO

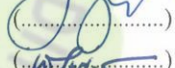
A11501141

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 19 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama dan Anggota Dewan Penguji Lain

- | | | |
|--------------------------------------|---------------|---|
| 1. Putra Agina WS, S.Kep, Ns. M. Kep | (Penguji I) |  |
| 2. Isma Yuniar, M. Kep | (Penguji II) |  |
| 3. Barkah Waladani, M.Kep | (Penguji III) |  |

Mengetahui

Ketua Prodi Studi S1 Keperawatan

STIKES Muhammadiyah Gombong



(Eka Riyanti, M. Kep., Sp.Kep.Mat)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong, 1 September 2019



(Ilham Adi Jatmiko)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/ Tanggal Lahir : Ilham Adi Jatmiko
Alamat : Banjareja Rt01 Rw02, Nusawungu, Cilacap
Nomor Telepon/Hp : 082325175163
Alamat Email : adiilham257@yahoo.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya berjudul

“HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG”

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarism, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 1 September 2019

Penulis

(Ilham Adi Jatmiko)

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

Sebagai eivitas akademik STIKES Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Adi Jatmiko
Nim : A11501125
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul :

**“HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Nonesklusif ini STIKES Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Gombong, Kebumen
Pada Tanggal 1 September 2019
Yang Menyatakan


(Ilham Adi Jatmiko)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan proposal ini.

Sehubungan dengan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang selalu mempermudah perjalanan dalam menuntut ilmu dan menyusun tugas akhir
2. Orang tua tersayang bapak nalim dan ibu admiah
3. Hj.Herniyatun. M.Kep., Sp.Mat selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong.
4. Eka Riyanti M.Kep.,Sp.Kep.,Mat selaku Ketua Prodi S1 keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
5. Isma Yuniar, M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam membuat skripsi
6. Barkah Waladani, M.Kep selaku pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam membuat skripsi
7. Putra Agina Ws, S.Kep, Ns.M.Kep selaku dewan penguji yang telah memberikan waktu dan kesempatan.
8. Kepala Puskesmas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah memberikan ijin untuk pengambilan data
9. Hanafi yudistiro dan Ela yang sudah memberikan doa dan dukungannya
10. Sahabat-sahabatku tersayang tri wahyuningsih, surya kurniawan, yulian fiqih, nur kholis, marshindra, ismail, muhamimin, fadil, malvin, halim, candra terimakasih sudah menjadi tempat keluh kesahku dalam menyusun skripsi ini

11. Teman-teman sepembimbingan yang tak pernah lelah dalam memberikan semangat dan dukungannya dalam menyusun skripsi
12. Semua pihak angkatan 2015 dan semua keluarga besar S1 keperawatan b angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dukunganya.

Semoga bimbingan, arahan dan dorongan yang telah diberikan mendapatkan balasan sesuai dengan amal pengabdianya dari Allah SWT. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dalam rangka perbaikan penulisan selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin YaRobbal'amin

Gombong, 1 September 2019

(Ilham Adi Jatmiko)



Program Studi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong
Skripsi, Juli 2019

Ilham Adi Jatmiko¹⁾, Isma Yuniar²⁾, Barkah Waladani³⁾
adiilham257@yahoo.com

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Latar belakang: *respon time* adalah kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) sampai dilakukan penanganan oleh tim medis. Latar belakang dari penelitian ini adalah pelayanan gawat darurat yang kurang cepat atau waktu tanggap dirasa lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat.

Tujuan penelitian: untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng.

Hasil Penelitian: waktu tanggap pelayanan kegawatdaruratan di instalasi gawat darurat (IGD) PKU Muhammadiyah Sruweng tahun 2019 sebagian besar cepat (57,9%), sebagian besar kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) PKU Muhammadiyah Sruweng yaitu sebanyak 33 orang (57,9).

Kesimpulan: ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) PKU Muhammadiyah Sruweng.

Rekomendasi: untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel dan desain penelitian yang berbeda, dalam hal apa saja yang bisa mempengaruhi *respon time* dan kepuasan pasien.

Kata Kunci:

hubungan, *respon time*, tingkat kepuasan pasien

-
1. Mahasiswa STIKES Muhammadiyah Gombong
 2. Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong
 3. Dosen STIKES Muhammadiyah Gombong

Study Program S1 Nursing
College of Health Sciences Muhammadiyah Gombong
Thesis, July 2019

Ilham adi jatmiko¹⁾, Isma Yuniar²⁾, Barkah Waladani³⁾
adiilham257@yahoo.com

ABSTRACT

RESPONSE TIME RELATIONSHIP WITH NURSE PATIENT SATISFACTION LEVEL OF SERVICE IN THE INSTALLATION OF EMERGENCY HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Background: *response time* is the speed in penanganan patient, calculated since the patient came to the Emergency Room (ER) to do penanganan by the medical team. The background of this research is the emergency services fast enough or long perceived response time can lead to dissatisfaction of patients to the emergency services.

Research purposes: mengetahui response time for nursing relationship with the level of patient satisfaction in the emergency room Sruweng PKU Muhammadiyah Hospital.

Research result: the response time of emergency services in the emergency department (ED) PKU Muhammadiyah Sruweng 2019 mostly fast (57.9%), most of the high patient satisfaction to the emergency service in the Emergency Room (ER) PKU Muhammadiyah Sruweng as many as 33 people (57, 9).

Conclusion: No response time relationship of nurses with patient satisfaction level in the Emergency Room (ER) PKU Muhammadiyah Sruweng.

Recommendation: for further research are expected next researcher can use variables and different research designs, in terms of anything that could affect the response time and patient satisfaction.

Keywords:

relationship, response time, the level of patient satisfaction

-
1. STIKES Muhammadiyah Students Gombong
 2. Lecturer STIKES Muhammadiyah Gombong
 3. Lecturer STIKES Muhammadiyah Gombong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	6
D. Manfaat	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	
1. Instalasi Gawat Darurat.....	10
2. Respon Time	15
3. Perawat.....	18
4. Kepuasan Pasien.....	20
5. Hasil penelitian yang berkaitan	27
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30

D. Hipotesa Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain atau rancangan penelitian.....	31
B. Populasi dan sampel.....	31
C. Tempat dan waktu penelitian	33
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional.....	34
F. Instrumen Penelitian	34
G. Validitas dan Reabilitas Instrumen	36
H. Teknik Pengumpulan data.....	39
I. Teknik Pengolahan data	39
J. Teknik Analisa data.....	39
K. Etika Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	44
C. Keterbatasan penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	32



DAFTAR TABEL

3.1 DEFINISI OPERASIONAL	36
3.2 DISTRIBUSI KUESIONER KEPUASAAN.....	38
4.2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPON TIME PERAWAT	42
4.3 DISTRIBUSI TINGKAT KEPUASAN PASIEN.....	43
4.4 TABULASI SILANG RESPON TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Lembar observasi
3. Lembar persetujuan Responden
4. Lembar pengesahan Responden
5. Uji Validitas
6. Hasil Chi Square
7. Surat Studi Pendahuluan
8. Surat Balasan Studi Pendahuluan
9. Surat Ijin Uji Validitas
10. Surat Balasan Uji Validitas
11. Surat Ijin Penelitian
12. Surat Balasan Ijin Penelitian
13. Surat Lolos Uji Etik
14. Lembar Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah merupakan gerbang utama dalam penanganan kasus gawat darurat di rumah sakit yang memegang peranan penting dengan kelangsungan hidup pasien. Dalam suatu pelayanan gawat darurat memerlukan penanganan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk menentukan prioritas kegawat daruratan pasien yang bertujuan untuk mencegah kecacatan dan kematian (Mahyawati, 2015). Menurut Musliha (2010) Salah satu bagian dari Rumah Sakit yang memberikan pelayanan adalah Instalasi Gawat Darurat, yang dapat diartikan sebuah gerbang utama jalan masuknya pasien gawat maupun darurat.

Pelayanan Gawat Darurat harus sesuai dengan waktu tanggap yang cepat dan tepat dalam penanganan. Semua itu dapat dicapai dengan meningkatkan prasarana dan sarana, sumber daya manusia (SDM) dan manajemen Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit sesuai yang dengan standar (Kepmenkes RI, 2009 dalam Fadhillah Harahap & Lestari, 2015).

Dalam penanganan kegawat daruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) mempunyai filosofi tersendiri yaitu *Time Saving it's Live Saving* yang artinya adalah seluruh tindakan yang dilakukan perawat pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Pada kondisi inilah manusia dapat kehilangan nyawa hanya dalam beberapa menit saja. Berhenti nafas 2-3 menit pada manusia yang dapat berakibat kematian yang fatal (Sutawijaya, 2009).

Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang ke Instalasi Gawat darurat (IGD) sampai

dengan dilakukannya penanganan oleh tim medis (Suhartati dkk, 2011). Waktu tanggap yang baik bagi pasien adalah waktu kurang dari 5 menit. (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009).

Waktu standar bagi pasien untuk terlayani setelah sampai di IGD adalah 5 menit. *respon time* harus benar benar dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk dapat memenuhi prosedur utama dalam penanganan kasus gawat darurat dengan prosedur ABCD (*airway, breathing, circulation, disability*). Dalam penanganan gawat darurat sekarang, masih banyak ditemui kasus kegawat daruratan yang tidak ditangani dengan cepat dan baik di rumah sakit maupun dilokasi kecelakaan.sampai saat ini masih ditemukan adanya penundaan penanganan oleh pihak rumah sakit dikarenakan masalah urusan administrasi dan pembiayaan. Pihak pasien gawat darurat otomatis harus menunggu proses administrasi selesai terlebih dahulu baru mendapatkn penanganan (Dahlia & Widaryati 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maatilu (2014) tentang faktor-faktor yang brhubungan dengan *respon time* perawat dalam penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D kandau Manado didapatkan sebagian besar perawat yang ada di IGD memiliki *respon time* lebih dari 5 menit yaitu sebanyak (56,7%) 17 responden. hal ini menunjukan belum tepenuhinya standar di IGD yang sesuai kriteria menurut keputusan menteri kesehatan tahun 2009.

Berdasarkan data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) diseluruh Indonesia mencapai 4.402.205 (13,3% dari keseluruhan total kunjungan dirumah sakit umum (RSU) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan Instalasi Gawat Darurat (IGD) berasal dari rujukan dengan jumlah rumah sakit Umum (RSU) 1.033 rumah sakit umum (RSU) dari 1.319 rumah sakit yang ada, jumlah yang sangat signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat (Kepmenkes RI, 2009).

Menurut Hayati (2010) faktor faktor kepuasan pasien dapat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan. Sebagai contoh apabila pasien menunggu lama, pemberi jasa dirasa kurang ramah , serta ketrampilan perawat yang kurang maka pasien merasa kurang puas sehingga dapat berpengaruh terhadap kunjungan pasien.

Pelayanan gawat darurat yang kurang cepat dan tepat yang menurut pasien yang menurut persepsi pasien dirasa lama dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien didalam pelayanan kegawat daruratan. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu hasil yan telah memenuhi berbagai macam harapanya. Menurut Oliver (2008) dalam putri, dkk (2014), kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang atau pelanggan setelah membandingkan antara kinerja ataupun hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima klien dan dirasakan klien) dengan yang diharapkannya.

Kepuasan pasien dan keluarga tergantung kepada kualitas pelayanan. Menurut Purba, dkk (2015) dalam suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ataupun keluarga ditentukan oleh apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima pasien maupun keluarga (mengecewakan atau memuaskan dan lamanya waktu pelayanan.

Respon time dalam menangani pasien gawat darurat sangat penting khususnya pasien dengan kategori triase merah karena bisa mengurangi keluasaan rusaknya organ-organ dalam, juga dapat mengurangi beban pembiayaan dan *respon time* yang cepat dapat menghasilkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh keluarga pasien didukung juga dengan sikap *emphaty* (peduli) dan keramahan serta komunikasi yang baik antara pasien, keluarga pasien dengan perawat mapun petugas kesehatan lainnya (Purba, kumaat & Mulyadi, 2015).

Kepuasan pasien IGD (Instalasi Gawat Darurat) bergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh bagaimana jasa yang diberikan, apakah bisa

memenuhi kebutuhan dilihat dari segi persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan ataupun mengecewakan termasuk juga lamanya waktu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat) (Adhytyo dan Mulyaningsih 2013). salah satu upaya yang diberikan agar memberikan kepuasan bagi pasien maupun keluarga dalam hal gawat darurat bisa dinilai dari kemampuan perawat dalam memberikan *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan cepat waktu), *assurance* (sikap perawat dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepeduluan dalam memberikan pelayanan), *tangible* (mutu pelayanan jasa) Muninjaya (2012 dalam Marlisa, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Stuart (2007) dalam Suryani, (2010) di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan pasien di instalasi gawat darurat (IGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke IGD, diketahui ada 6 orang (60%) mengeluhkan tentang pelayanan perawatan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang lama serta fasilitas maupun alat yang ada dan pegawai yang masih kurang. Sementara 4 orang lainnya (40%) mengatakan tidak puas mengenai obat yang diberikan memiliki proses yang rumit dan obat yang diberikan relatif lama. Kemudian ditemukan juga pegawai yang bertugas kurang menanggapi keluhan dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan pada pasien gawat darurat.

Berdasarkan data yang diambil dari rekam medik Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng diketahui bahwa jumlah pasien IGD tahun 2017 sebanyak 11.384 orang yang dibagi kedalam rawat inap sebanyak 6860 dan rawat jalan 4524 pasien. Kemudian dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2018 jumlah pasien IGD tercatat sebanyak 11.058 yang dibagi kedalam rawat inap sebanyak 3329 pasien sedangkan rawat jalan 7720. Dalam data kepuasan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sruweng pada tahun 2018 didapatkan bahwa hasil dengan skor waktu pelayanan

60%, keramahan petugas 77%, fasilitas 80%, sikap perawat 75%, Sementara untuk tahun 2019 belum dilakukan penelitian lebih lanjut. Sementara untuk kepuasan pelayanan di IGD PKU Muhammadiyah sruwng pada tahun 2017 didapatkan skor kepuasan tinggi dengan 65% , dan 25% kepuasan tinggi, dan 10% kepuasan rendah. Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap 7 pasien yang dirawat diIGD PKU Muhammadiyah Sruweng padatanggal 24 april 2019, didapatkan bahwa 3 dari 7 pasien menyatakan kurang puas dengan keramahan pelayanan IGD PKU Muhammadiyah Sruweng. 3 dari 7 orang pasien mengatakan kurang cepat dalam menangani pasien, keramahan perawat juga dirasa masih kurang dalam melayani pasien dan pasien merasa perawat kurang tanggap dengan keluhan-keluhan pasien. dan 4 pasien lainnya menyatakan merasa puas dengan pelayanan IGD PKU Muhammadiyah Sruweng. Menurut peneliti berdasarkan pengalaman praktik di IGD PKU Muhammadiyah Sruweng , penulis menemukan beberapa adanya keluhan pasien dan keluarga terhadap penanganan pasien di IGD PKU Muhammadiyah Sruweng seperti penanganan pasien kurang cepat dan dalam menangani pasien, perawat dirasa kurang ramah terhadap pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat (IGD) rumah sakit pku muhammadiyah sruweng tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : “ Apakah ada hubungan antara *Respon Time* Perawat dengan tingkat kepuasan pasien diInstalasi Gawat Darurat (IGD) RS PKU Muhammadiyah Sruweng tahun 2019?”.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah secara umum untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah sruweng.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui *respon time* perawat dalam memeberikan pelayanan kegawat daruratan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah sruweng tahun 2019
- b. mengetahui tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah sruweng tahun 2019
- c. Hubungan *Respon time* dengan Kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah sruweng tahun 2019

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sautu ilmu pengetahuan tentang hubungan *Respon Time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat darurat dan juga bisa digunakan untuk informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaaat Praktis

a. Bagi Rumah sakit PKU Sruweng

Hasil penelittitan yang dilakukan diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit sruweng untuk terus berupaya dalam rangka untuk peningkatan kepuasan pasien IGD dengan cara meningkatkan sumber daya manusia, sarana maupun prasarana dan manajemen IGD Rumah Sakit yang sesuai standar sehingga dapat mempercepat dalam pelayananan *Respon Time* kegawat daruratan dan meningkatkan sikap yang ramah tamah dari petugas kesehatan Rumah Sakit.

b. Bagi Perawat IGD

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sebuah acuan untuk perawat didalam hal pelayanan *Respon Time* yang cepat tepat, efisien dan ramah tamah sesuai dengan kompetensi sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Bagi Masyarakat

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat tentang *Respon Time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. sehingga warga masyarakat dapat turut andil dalam peningkatan pelayanan kegawat darurat dengan cara memberikan kritik serta saran bagi rumah sakit. sehingga terciptalah pelayanan yang cepat dan baik dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai wakt tanggap perawat dengan tingkat kepuasan pasien kegawat darurat yang pernah dilakukan adalah :

1. Pisu, R. (2015) penelitian dengan judul “ Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado “

Penelitian ini menggunakan survei analitik, dengan menggunakan pendekatan Cross sectional dimana seluruh data yang menyangkut variabel penelitian diukur dan diamati satu kali dalam waktu yang bersamaan, Sampel 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner yang dibuat oleh penelitian dan diisi oleh responden. selanjudnya data yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS untuk di analisa dengan desain metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data yang di peroleh di olah menggunakan uji chi-square dengan kemanknaan (α) = 0,05. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara respons

time perawat dengan kepuasan pasien dengan kategori respons time cepat dan puas 19 orang (51,4%), 11 orang kurang puas (29,7%), sedangkan yang tidak puas 7 orang (18,9) sedangkan respons time lambat tidak puas 10 (43,5%), kurang puas 9 orang (39,1%), dan puas 4 orang (17,4%). Kesimpulan hasil penelitian ini ada hubungan yang bermakna antara respons time perawat dengan kepuasan pasien, semakin cepat respons time perawat semakin puas pasien, dan sebaliknya semakin lambat respons time perawat semakin tidak puas pasien.

2. Marlisa (2016) penelitian dengan judul “Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Pirngadi Medan”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat gambaran tentang hubungan antara response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Pirngadi Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif korelasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 597 pasien. Sampel yang digunakan adalah 42 responden yang dipilih secara Accidental Sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah stopwatch/arloji/Handphone yang mempunyai stopwatch untuk menghitung response time dan kuesioner kepuasan keluarga pasien yang terdiri dari 20 pertanyaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa response time perawat Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Pirngadi Medan adalah response time yang cepat. Kepuasan pelanggan menunjukkan puas terhadap pelayanan di Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Pirngadi Medan. Ada hubungan antara response time perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Instalansi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan tingkat keeratan rendah (p value 0,02 koefisien korelasi 0.01).

3. Rembet, M. (2015) Penelitian dengan judul “Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning (Urgent) Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Kalooran Amurang”.

Tujuan penelitian ini menganalisis hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang. Desain Penelitian dalam penelitian ini adalah observasional analitik, dengan menggunakan rancangan Cross Sectional. Sampel diambil dengan teknik Total Sampling yang berjumlah 69 responden. Hasil Penelitian dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p value = 0,008 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu, Terdapat hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien pada triase kuning di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Kalooran Amurang. Saran diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut kepada peneliti - peneliti yang berminat untuk mengembangkan penelitian dalam lingkup pembahasan yang sama yaitu di bidang keperawatan gawat darurat. Kata Kunci : Response Time, Tingkat Kepercayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Penambahan Senopati bantuk, *jurnal Keperawatan Universitas Respati Yogyakarta dalam <http://e-journal.respati.ac.id>*. Diakses 28 Februari 2014.
- Adhytyo DR & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas Kabupaten Ngawi. *GASTER*, 10(2): 22-32.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar (2009), *Reliabilitas dan Validitas*, edisi ketiga. Cetakan kedua. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dahlia & Widaryati, (2015). Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Pasien Trauma Dan Non Trauma di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Aisyiyah Yogyakarta
- Depkes RI. (2009). *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta
- Depkes RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Depkes RI.
- Dewi. 2016, *Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah sukoharjo*.
- Fadhilah, N., Haraahap, W, A., & Lestari, Y. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Umm Pusat Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1): 195-201
- Fajar dkk, (2009). *Statiska untuk praktisi kesehatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Firmansyah (2013, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Cilacap Selatan I Tahun 2013*, Skripsi S1 Keperawatan, Stikes Al-Irsyad Al-Islamiah.
- Hayati, I.N. (2010). *Impatients Satisfaction In The Medical And Surgical Ward In The State Of Selangor*. *Journal of Community Health*. Vol. 16, No. 1, pp60-68
- Hermawan, dkk. (2015). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran*

*Universitas Saam Ratulangi Manado, Journal Keperawatan, Volume 3
Nomer 2 Mei 2015*

- Jakarta Medical Service 119. (2013). Basic Trauma Cardiac Life Support. Jakarta
- Kemenkes RI 2011, *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*, Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Keteknisian Medik Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). Nomer 856/Menkes/SK/IX/2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoiroh U, dan I P. R. (2015). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik, Journal Of Ners Community*, Volume 6 Nomor 2 November 2015
- Maatilu. (2014). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan response time perawat pada penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado*.
- Mahyawati (2015), *hubungan kegawatdaruratan pasien dengan waktu tanggap perawat Di IGD RS PKU muhammadiyah Yogyakarta*, Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta
- Maryuani, A & Yulianingsih. (2009). Asuhan Kegawatdaruratan. Jakarta:Trans Info Media Medis.
- Muninjaya (2011), *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, Gde A.A. (2012). *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC.
- Musliha (2010), *keperawatan Gawat Darurat*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*, edisi revisi, Rineka Cipta Jakarta.
- Purba dkk (2015), *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D kandou Manado, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Saam Ratulangi Manado, Journal Keperawatan, Volume 3 Nomer 2 Mei 2015*
- Purwanto. (2007). *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Riyanto A 2011, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Saryono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Aslafabeta, Bandung.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Silalahi (2011), *Metode Penelitian Sosial*, PT.Refika Aditama, Jakarta
- Soedjas, T, (2014). *Layanan Wow untuk Pelanggan Yogyakarta*: Media Pressindo.
- Stuart, G.W.(2007). *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 5*. Jakarta: EGC
- Sugiyono, (2010), *statistika untuk Peneleitian, cetakan ketujuh belas*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.(2016). *Statistika untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta
- Suhartati et al .(2011). *Standar Pelayanan Keperawatan gawat Darurat Di Rumah Sakit*. Jakarta : kementrian Kesehatan
- Suhartati, dkk. (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan
- Sukma, N. W. (2012). *Konsep Dasar Keperawata*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Suryadi p. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu terpadu Total Quality Managment Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, Bumi Aksara Jakarta, 2002, hal 2-3.
- Sutawijaya, R. B. (2009), *Gawat Darurat*, Aulia . Yogyakarta : Publisng
- Wa Ode. (2012). *Faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Berdasarkan Respon Time di Instalasi gawat Darurat Rsup DR Wahidin Sudirohusodo Makasar*.
- Widodo. 2015, *Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di instalasi gawat darurat RSU pandan Arang Boyolali*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN !9792697, vol . 1 No.3, September 2008: 125-130

The logo is a green, multi-lobed shield. It features a central sunburst with Arabic calligraphy. A yellow torch is at the bottom center. A yellow laurel wreath curves around the left side. A chain of white pills or capsules curves around the right side. The text 'SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH' is written in a semi-circle at the top, and 'GOMBONG' is at the bottom, separated by two stars.

LAMPIRAN

**KUESIONER KEPUAAN PELAYANAN
PASIEH INSTALASI GAWAT DARURAT**

Petunjuk Pengisian :

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

Keterangan :

- 1 : Buruk
- 2 : Kurang
- 3 : Baik
- 4 : Sangat Baik

Skor Nilai :

- 0-19 : Kepuasan Rendah
- 20-39 : Kepuasan Sedang
- 40-59 : Kepuasan Tinggi
- 60-79 : Kepuasan Sangat Tinggi



KODE

I. Karakteristik Responden

1. Umur : tahun
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

II. Pelayanan IGD

No	Poin Penilaian	Buruk (1)	Kurang (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
A	Alur pelayanan diruang IGD				
	1	Alur penanganan pasien sejak datang di IGD			
	2	Alur Pemeriksaan sampai selesai dilakukan penanganan			
B	Waktu tindakan perawat diruang IGD				
	3	Kecepatan tindakan perawat IGD			
	4	Kecepatan perawatan pada pasien IGD			
	5	Ketepatan perawatan pada pasien IGD			
C	Waktu tunggu di IGD				
	6	Lama waktu untuk pemeriksaan			
	7	Lama waktu dilakukan tindakan medis			
	8	Kebersihan ruangan IGD			
	9	Kenyamanan ruang IGD			
E	Laboratorium				
	10	Kecepatan pemeriksaan			
	11	Keramahan petugas			
	12	Kejelasan informasi			

No	Poin Penilaian		Buruk (1)	Kurang (2)	Baik (3)	Sangat Baik (4)
F	Radiologi					
	13	Kecepatan pemeriksaan				
	14	Keramahan petugas				
	15	Kejelasan informasi				
G	Instalasi Gawat Darurat					
	16	Kecepatan pelayanan				
	17	Keramahan petugas				
	18	Pelayanan obat				
	19	Kejelasan informasi				



LEMBAR OBSERVASI

Respon Time Perawat terhadap pasien Gawat Darurat di IGD

Petunjuk observasi :

1. Setiap perawat diamati pada saat menangani pasien gawat darurat di IGD, berapa lama rentan waktu penanganan pasien gawat darurat oleh perawat dihitung mulai pasien masuk IGD sampai pasien mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan masalah kegawatannya
2. Rentan waktu penanganan pasien gawat darurat di hitung sejak pasien masuk datang di IGD sampai mendapatkan penanganan sesuai dengan masa;ah kegawatannya dihitung menggunakan STOP WACTH atau Alroji

Nama Perawat :

Nama Pasien :

No. Rm :

Keluhan Utama :

Tanggal/ Jam Masuk IGD : Tanggal...../...../2019/jam.....

Respon Time :

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Alamat :

Saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi menjadi responden dan saya sudah mendapatkan penjelasan terkait dengan prosedur penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong tentang “HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT DPKU MUHAMMADIYAH SRUWENG ”

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan menimbulkan dampak negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang saya berikan merupakan jawaban yang sebenarnya dan data yang mengenai saya dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan semua berkas yang mencantumkan identitas saya hanya akan digunakan untuk keperluan pengolahan data. Apabila sudah tidak digunakan oleh peneliti akan di hilangkan ataupun di musnahkan. Demikian persetujuan ini saya tandatangani dengan sukarela tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gombong, Juli 2019

(.....)

Saksi

(.....)

Responden

LEMBAR PENGESAHAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth :

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.wb

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong

Nama : Ilham Adi Jatmiko

NIM : A11501125

Akan mengadakan penelitian tentang “HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT DPKU MUHAMMADIYAH SRUWENG”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan dampak buruk bagi saudara yang bersedia sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan kepada saya akan saya jaga dengan baik dan hanya akan saya gunakan sebagai penelitian. Apabila saudara menyetujui maka dengan ini saya mohon kesediaan responden untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah saya ajukan dalam lembar kuisisioner tersebut, apabila ibu menolak untuk menjadi responden, ibu bisa mengundurkan diri dan menolak untuk tidak menandatangani surat pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Atas bantuan dan kerjasama saudara saya ucapkan terima kasih

Gombong,

2019

Peneliti

HASIL UJI VALID

Correlations

		item17	item18	item19	item20
item1	Pearson Correlation	.383	.904**	.383	.575**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.096	.008
	N	20	20	20	20
item2	Pearson Correlation	.411	.460*	.411	.703**
	Sig. (2-tailed)	.072	.041	.072	.001
	N	20	20	20	20
item3	Pearson Correlation	.450*	1.000**	.450*	.592**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.047	.006
	N	20	20	20	20
item4	Pearson Correlation	.466*	.454*	.466*	.622**
	Sig. (2-tailed)	.038	.044	.038	.003
	N	20	20	20	20
item5	Pearson Correlation	1.000**	.450*	1.000**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.006
	N	20	20	20	20
item6	Pearson Correlation	.418	.407	.418	.632**
	Sig. (2-tailed)	.067	.075	.067	.003
	N	20	20	20	20
item7	Pearson Correlation	1.000**	.450*	1.000**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.006

	N	20	20	20	20
item 8	Pearson Correlation	.383	.904**	.383	.575**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.096	.008
	N	20	20	20	20
item 9	Pearson Correlation	.411	.460*	.411	.703**
	Sig. (2-tailed)	.072	.041	.072	.001
	N	20	20	20	20
item 10	Pearson Correlation	.450*	1.000*	.450*	.592**
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.047	.006
	N	20	20	20	20
item 11	Pearson Correlation	1.000**	.450*	1.000*	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.006
	N	20	20	20	20
item 12	Pearson Correlation	1.000**	.450*	1.000*	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.006
	N	20	20	20	20
item 13	Pearson Correlation	.383	.904**	.383	.575**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.096	.008
	N	20	20	20	20
item 14	Pearson Correlation	.411	.460*	.411	.703**
	Sig. (2-tailed)	.072	.041	.072	.001
	N	20	20	20	20
	Pearson Correlation	.383	.904**	.383	.575**

ite m1 5	Sig. (2-tailed) N	.096 20	.000 20	.096 20	.008 20
ite m1 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.411 .072 20	.460* .041 20	.411 .072 20	.703** .001 20
ite m1 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 20	.450* .047 20	1.000* .000 20	.589** .006 20
ite m1 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.450* .047 20	1 20	.450* .047 20	.592** .006 20
ite m1 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000** .000 20	.450* .047 20	1 20	.589** .006 20
ite m2 0	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.589** .006 20	.592** .006 20	.589** .006 20	1 20

HASIL CHI SQUARE

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Respon Time Perawat * Kepuasan Pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Respon Time Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien	
			Rendah	sedang
Respon Time Perawat	0-3 Menit Sangat Cepat	Count	0	8
		% within Respon Time Perawat	0.0%	36.4%
	3-5 Menit Cepat	Count	0	16
		% within Respon Time Perawat	0.0%	28.1%
	>5 Menit Lambat	Count	6	9
		% within Respon Time Perawat	28.6%	42.9%
Total	Count	6	33	
	% within Respon Time Perawat	6.0%	33.0%	

Respon Time Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien	
			Tinggi	Sangat Tinggi
Respon Time Perawat	0-3 Menit Sangat Cepat	Count	7	7
		% within Respon Time Perawat	31.8%	31.8%
	3-5 Menit Cepat	Count	33	8
		% within Respon Time Perawat	57.9%	14.0%
	>5 Menit Lambat	Count	5	1
		% within Respon Time Perawat	23.8%	4.8%
Total	Count		45	16
	% within Respon Time Perawat		45.0%	16.0%

Respon Time Perawat * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Total
Respon Time Perawat	0-3 Menit Sangat Cepat	Count	22
		% within Respon Time Perawat	100.0%
	3-5 Menit Cepat	Count	57
		% within Respon Time Perawat	100.0%
	>5 Menit Lambat	Count	21
		% within Respon Time Perawat	100.0%
Total		Count	100
		% within Respon Time Perawat	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	33.972 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	30.323	6	.000
Linear-by-Linear Association	13.267	1	.000
N of Valid Cases	100		



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong Kebumen Telp. (0287)472433
Website: www.stikesmuhgombong.com *email : lp3mstikesmugo@gmail.com

No : 116.1/IV.3.LP3M/A/1/2019
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 28 Januari 2019

Kepada Yth.

Direktur RS PKU Muhammadiyah Sruweng

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat
lindungan dari Allah SWT. Aamiin

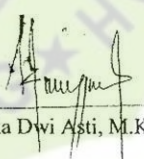
Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi S1
Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami kami mohon
kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Ilham Adi Jatmiko
NIM : A11501125
Judul Penelitian : Hubungan respon time pelayanan IGD dengan tingkat
kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An Ketua LPPM
STIKES Muhammadiyah Gombong
Sekretaris


Arnika Dwi Asti, M.Kep



LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433, 473750, Gombong, 54412
Website : www.stikesmuhgombong.com E-mail : stikesmuhgombong@yahoo.com

Nomor : 0446.1/IV.3.LP3M/A/VII/2019

Gombong, 20 Juli 2019

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin

Kepada Yth :

Direktur RS PKU Muhammadiyah Sruweng

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat perlindungan dari Allah SWT. Amin.

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Ilham Adi Jatmiko
NIM : A11501125
Judul Penelitian : Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Sruweng
Keperluan : Ijin Penelitian

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Ketua
Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat
Sekretaris

Arnika Dwi Asti, M.Kep.

NIK : 06048

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG		Nomor	FRM-LPM-006
			Revisi ke	00
			Tanggal Berlaku	1 Maret 2017

SURAT KETERANGAN LOLOS UJI ETIK

NO: 447.6/IV.3.AU/F/ETIK/VII/2019

Tim Etik Penelitian STIKES Muhammadiyah Gombong dalam upaya melindungi hak azasi dan kesejahteraan subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Nama peneliti utama : Ilham Adi Jatmiko
 Nama institusi : STIKES Muhammadiyah Gombong
 Prodi : S1 Keperawatan

Dan telah menyetujui proposal tersebut.

Gombong, 24 Juli 2019

Ketua Tim Etik Penelitian,



Dyah Puji Astuti, S.SiT., MPH



RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Jl. Raya Sruweng No. 5 Sruweng Kebumen Kode Pos 54362
Telp. (0287) 382597, 5506677 Fax. (0287) 3872002
Web : www.pkusruweng.com, Email : rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id



TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS

No : 0710/PKU.S/DIR/IV/2019
Lamp : -
Hal : **Balasan**

Sruweng, 22 Juli 2019

Kepada Yth :
Ketua Lembaga Penelitian
Pengembangan dan Pengabdian Masyarakat
Stikes Muhammadiyah Gombong
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menindaklanjuti Surat dari LP3M Stikes Muhammadiyah Gombong
Nomor : 116.1/IV.3.LP3M/A/IV/2019 tanggal 28 Januari 2019 tentang Permohonan Ijin
mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	: Ilham Adi Jatmiko
NIM	: A11501125
Judul Penelitian	: Hubungan respon time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat
Keperluan	: Ijin Penelitian

dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan untuk memenuhi pengajuan
tersebut.

Demikian Balasan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Direktur,


dr. H. Hasan Bayuni

NBM : 1.059.425

Tembusan :

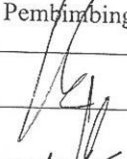
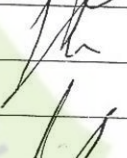
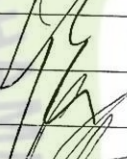
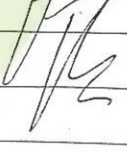
1. Diklat
2. Kepegawaian
3. Arsip

Kepuasan Pelanggan adalah Prioritas Kami

LAMPIRAN KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : **ILHAM ADI JATMIKO**

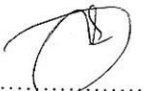
Nim : **A11501125**

Tanggal Bimbingan	Topik/ Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
6/15 2018	konsep judul	
27/5 2018	konsep paper	
29/1/19	Bab 1 - Tambahan studi - Tujuan Penelitian	
23/03/19	Jurnal Bab I update	
9/4/19	Studi pendahuluan Bab I	
25/4/19	Revisi Bab 1	
29/4/19	Revisi Bab 1	
9/5/19	jurnal respon line + Revisi dosen	
16/5/19	Bab 3, literatur	
20/5/19	ace sidang	

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

a.n


(.....)

LAMPIRAN KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Ilham Adi Jatmiko

Nime : A11501125

Dosen Pembimbing : Isma yuniar M.Kep

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi	Paraf Pembimbing
2/08 2019	Bab IV + Jurnal penelitian lengkap draft	
5/08 2019	Bab IV + pembahasan jurnal penelitian	
7/08 2019	Bab IV + pembahasan informasi pada refleksi pembahasan	
7/08 2019	perbaiki Bab IV	
8/08 2019	selesai	
	Ace	

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 keperawatan

(.....)

NAMA : ILHAM ADI JATMIKO

NIM : 11011251

Lampiran 1
Kegiatan Bimbingan

Tanggal Bimbingan	Topik / Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
6/15/2018	konsul judul	Jl
29/01/2019	acc judul	Jl
8/04/2019	revisi Bab 1	Jl
	Bab 2	Jl
26/04/2019	BAB iii → sampling	Jl
30/04/2019	BAB iii → D.O. instrument	Jl
09/05/2019	BAB iii → Penulisan table, lembar observasi	Jl
11/05/2019	instrumen → kuesioner di pahami lagi	Jl
15/05/2019	acc sidang	Jl

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Keperawatan,

a.n

()

LAMPIRAN KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Ilham Adi Jatmiko

Nime : A11501125

Dosen Pembimbing : Barkah waladani M.Kep

Tanggal Bimbingan	Topik/Materi	Paraf Pembimbing
2/8 - 2019	- BAB IV → justifikasi peneliti - jurnal penelitian	
3/8 - 2019	→ BAB II + keterbatasan penelitian tambahkan BAB I & lengkapi draft	
	- acc sidang skripsi	

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 keperawatan

(.....)