

SKRIPSI
HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
SURAKARTA

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

SURYANI

2021122028

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
TAHUN 2023

SKRIPSI
HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
SURAKARTA

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

SURYANI

2021122028

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
TAHUN 2023

**LEMBAR PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi: Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Suryani

NIM : 2021122028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul **“Hubungan *Response time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta”** adalah benar-benar karya saya susun sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru/karya orang lain seolah-olah hal pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Suryani

NIM.2021122028

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suryani
NIM : 2021122028
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul: **“Hubungan *Response time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit jiwa Daerah Surakarta”** berupa instrument/desain. Perangkat jika ada. Berhak menyimpan, mengalih bentuk, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat, serta mempublikasi karya ilmiah saya selama mencantumkan nama saya penulis(*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di: Surakarta, 27 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Suryani

NIM.2021122028

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Disusun oleh:
SURYANI
2021122028

Skripsi ini Telah Mendapatkan Persetujuan Untuk Diuji dan ditindaklanjuti oleh:

Pembimbing I



Fajar Alam Putra, S.Kep.Ns., MKM

NIDN : 0608088804

Pembimbing II



Sutrisno, S. Kep., Ns. M. Kep

NIDN. 0628108201

Mengetahui

Ketua Program Studi



Fajar Alam Putra, S.Kep.Ns., MKM

NIDN : 0608088804

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Diajukan oleh:

SURYANI

2021122028

Tugas akhir ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dosen Penguji Tugas Akhir

Program Studi Keperawatan

Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta

Pada Tanggal 13 Juli 2023

Dosen Penguji:

1. Fajar Alam Putra, S. Kep., Ns, MKM

NIDN. 0608088804

2. Sutrisno, S. Kep., Ns, M. Kep

NIDN. 0628108201

3. Widiyono, S. Kep, Ns., M. Kep

NIDN. 0602048902



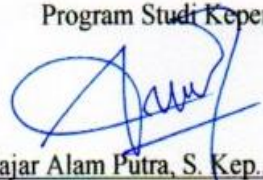
Mengetahui,

Ketua

Program Studi Keperawatan

Fajar Alam Putra, S. Kep., Ns, MKM

NIDN. 0608088804



Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan

Kesehatan

Firdaus Hari Saputro Al Haris, ST., M. Eng

NIDN. 06140628201



MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”. (Ali bin Abi Thalib)

“Hidup adalah pilihan. Takdir Allah perlu diikhtiarkan, tidak hanya berpangku tangan. Apalagi tanpa adanya usaha”. (Haidar)

“Kegagalan adalah guru berharga dalam mencapai suatu kesuksesan hidup”.

“Buatlah kesempatanmu! Hidup adalah sebuah kesempatan. Seseorang yang melaju paling jauh pada umumnya adalah dia yang ingin dan berani melakukan sesuatu”.

“Kehidupan terus berkembang. Jika kita berhenti berkembang, secara fisik dan mental, kita sama saja dengan orang mati”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan pembuatan laporan dengan judul “**Hubungan *Response time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta**”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk membuat skripsi guna mencapai gelar Sarjana Keperawatan dalam Program Studi Keperawatan pada Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas shid Surakarta.

Penyusunan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, Penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Sri Huning Anwariningsih, ST, M. Kom Selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr..Erwin Kartinawati, S. Sos., M.I. Kom Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
3. Destina Paningrum, SE., MM Selaku Wakil Rektor Sumber Daya Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan dukungan administratif dalam penyusunan penelitian ini.
4. Firdaus Hari Saputro Al Haris, ST., M. Eng Selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
5. Fajar Alam Putra, S. Kep., Ns., MKM Selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing I yang telah memberikan dukungan administratif serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan ikhlas dan sabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan penelitian ini.

6. Sutrisno, S. Kep., Ns., M. Kep selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan Ikhlas dan sabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan penelitian ini.
7. Widiyono, S. Kep, Ns., M. Kep selaku Penguji dalam penelitian ini yang dengan ikhlas dan bijak telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji penulis dalam penyusunan penelitian ini.
8. Segenap staf pengajar Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Program Studi Keperawatan yang telah membimbing dan berbagi ilmu kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
9. dr. Tri Kuncoro, MMR selaku Direktur rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta yang telah memberikan ijin studi pendahuluan dan ijin penelitian kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Suami, anak dan orang tuaku yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam melakukan penelitian dan menyusunnya.
11. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi

Penyusunan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan penulis, sehingga pada kesempatan ini mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penelitian berikutnya. Dan berharap penelitian yang disusun penulis dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta pada umumnya untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 27 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. <i>Response time</i>	9
2. Kepuasan Keluarga.....	16
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep	29
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30

1. Tempat penelitian	30
2. Waktu Penelitian	30
C. Populasi, sampel, dan Teknik Sampling.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel	31
D. Variable Penelitian	32
E. Definisi Operasional.....	33
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
H. Teknik Pengumpulan Data	35
I. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	35
1. Pengolahan Data.....	35
2. Analisa Data.....	36
J. Jalannya Penelitian	38
1. Tahap persiapan.....	38
2. Tahap pelaksanaan.....	39
3. Tahap akhir	39
K. Etika Penelitian	40
1. <i>Informed consent</i>	40
2. <i>Anonymity</i> (Kerahasiaan Nama/Identitas)	40
3. <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan Hasil).....	41
4. <i>Beneficience</i> (Manfaat).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Profil Rumah Sakit	42
B. Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik responden	44
2. Analisis univariat.....	45
3. Hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien.....	45
C. Pembahasan.....	46
1. Karakteristik responden.....	46
2. Analisis univariat.....	48

3. Hubungan response time dengan kepuasan keluarga pasien.....	51
D. Keterbatasan Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2 Definisi Operasional.....	33
Tabel 3 Kisi-Kisi Kuisisioner Kepuasan Keluarga.....	34
Tabel 4 Nilai Koefisiensi Korelasi.....	38
Tabel 5 Distribusi Karakteristik Responden di IGD Rumah Saikt Jiwa Daerah Surakarta.....	44
Tabel 6 <i>Response time</i> di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.....	44
Tabel 7 Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.....	45
Tabel 8 Hasil Uji Kendal Tau di IGD Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Big Quality</i> Kepuasan Pelayanan	17
Gambar 2.2 Kerangka Teori	28
Gambar 2.3 Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pra Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Persetujuan ijin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Kelaikan Etik
- Lampiran 6 Surat Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 7 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 Lembar Kuisisioner Kepuasan Keluarga
- Lampiran 10 Lembar Observasi *Response time*
- Lampiran 11 Jadwal Pelaksanaan Skripsi
- Lampiran 12 Hasil SPSS
- Lampiran 13 Dokumentasi Kegiatan
- Lampiran 14 Buku Konsultasi dengan Pembimbing

INTISARI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

Suryani¹⁾, Fajar Alam Putra²⁾, Sutrisno²⁾
E-mail: ryani_suryani@ymail.com
Telp. 085747133070

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit terdepan dari bagian pelayanan rumah sakit sehingga kepuasan pasien atau keluarga menjadi hal terpenting untuk rumah sakit. Petugas IGD dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada *response time* sesuai standar ≤ 5 menit.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

Metode Penelitian: Jenis penelitian menggunakan metode *obsevasional analitik* dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional* yang menghubungkan dua variabel yaitu variabel independen yaitu *Response time* dan variabel Dependen yaitu Kepuasan Keluarga Pasien. Alat ukur yang digunakan adalah lembar observasi *response time* dan kuesioner kepuasan keluarga. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil uji penelitian dengan Kendal Tau didapatkan p value 0,032(<0.05) dan koefisiensi korelasi 0,358. Mayoritas pelayanan di IGD dengan *response time* yang baik dan kepuasan keluarga pasien tinggi sebanyak 53 responden (69.7%).

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

Kata kunci : *Response time*, Kepuasan Keluarga, IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

¹⁾ Mahasiswa Prodi Keperawatan Universitas sahid Surakarta

²⁾ Dosen Prodi Keperawatan Universitas sahid surakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN RESPONSE TIME AND PATIENT'S FAMILY SATISFACTION IN THE IGD AT SURAKARTA MENTAL HOSPITAL

Suryani¹⁾, Fajar Alam Putra²⁾, Sutrisno²⁾

E-mail : ryani_suryani@ymail.com

Telp. 085747133070

Background: The Emergency Room (IGD) is one of the leading units of the hospital service department, so patient or family satisfaction is significant for the hospital. IGD officers providing services are oriented towards a standard response time of ≤ 5 minutes.

Objectives: To determine the correlation between response time and family satisfaction of patients in the Emergency Room of the Surakarta Mental Hospital

Method: This type of research used analytic observational methods with a quantitative approach and a cross-sectional research design. This design connects two variables, namely the independent variable in the form of Response Time and the Dependent variable in the form of patient's family satisfaction. Measuring tools used response time observation sheet and family satisfaction questionnaire. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 76 respondents.

Results: Based on the research test results with Kendal Tau, the p value is 0.032 (<0.05), and the correlation coefficient is 0.358. The majority of services in the emergency room with good response time and high patient family satisfaction are 53 respondents (69.7%).

Conclusion: There is a correlation between response time and patient family satisfaction in the Emergency Room of the Surakarta mental hospital.

Keywords: Response Time, Family Satisfaction, Emergency Room of Surakarta Mental Hospital

1) Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University

2) Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University

