

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PELAYANAN AMBULANS
GAWATDARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSAT KRISIS DAN KEGAWATDARURATAN
KESEHATAN DAERAH WILAYAH
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI



Oleh :

EVA LISDIANA

224201446146

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PELAYANAN AMBULANS
GAWATDARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSAT KRISIS DAN KEGAWATDARURATAN
KESEHATAN DAERAH WILAYAH
JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Jakarta



Oleh:

EVA LISDIANA

224201446146

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PELAYANAN AMBULANS
GAWATDARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSAT KRISIS DAN KEGAWATDARURATAN
KESEHATAN DAERAH WILAYAH
JAKARTA PUSAT**



(Ns. Tommy J. F. Wovoj, ANS, M.Kes) (Dr. Rosmawaty Lubis, M.Kes)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans
Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di Pusat Krisis
dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Wilayah
Jakarta Pusat

Nama Mahasiswa : Eva Lisdiana

NPM : 224201446146



LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans
Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di Pusat Krisis
dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Wilayah



Jakarta Pusat
Nama Mahasiswa : Eva Lisdiana
NPM : 224201446146

Menyetujui,
Penguji 1 : Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

Penguji 2 : Ns. Tommy J.F. Wowor, NMA, M.Kep

Penguji 3 : Dr. Rosmawaty Lubis, M.Kes

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Eva Lisdiana

NPM : 224201446146

Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans
Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di Pusat Krisis
dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Wilayah
Jakarta Pusat

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Jakarta, 19 Agustus 2024



(Eva Lisdiana)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan puji sukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat dengan Kepuasan pasien di Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Wilayah Jakarta Pusat”.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya *Ridho Illahi*, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan „*Alhamdulillah*” beserta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy J. F. Wowor, MM., M.Kep yang juga selaku pembimbing 1 yang telah memberi dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
3. Ibu Dr. Rosmawaty Lubis, M.Kes selaku pembimbing 2 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu dr. Cholisah Suralaga., M.Kes. selaku pembimbing akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi S1 Keperawatan FIKES UNAS.

5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
6. Kepala Unit Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Provinsi DKI Jakarta serta seluruh pegawai Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.

7. Kepada Ibu saya tercinta dan (Alm) Bapak saya yang telah memberikan dukungan do'a dan dukungannya
8. Suami dan anak saya yang telah memberikan izin melanjutkan pendidikan dan do'a serta dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Kepada semua yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya saya sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila ada kesalahan baik secara Masyar, format ataupun isi dari skripsi saya. Harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat.

Jakarta, 19 Agustus 2024

UNIVERSITAS NASIONAL


(Eva Lisdiana)

Abstrak

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PELAYANAN AMBULANS GAWATDARURAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSAT KRISIS DAN KEGAWATDARURATAN KESEHATAN DAERAH WILAYAH JAKARTA PUSAT

Eva Lisdiana, Tommy J. F. Wowor, Rosmawaty Lubis

Latar belakang: Waktu tanggap adalah Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menangani pasien sejak mereka tiba di ruang gawat darurat hingga tindakan survei utama dimulai disebut waktu respons. Jalan napas (saluran pernapasan) dan pernapasan (kapasitas paru-paru untuk mengeluarkan udara) adalah komponen utama dari survei utama. Berdasarkan informasi dari survei kepuasan masyarakat selama tiga tahun terakhir di AGD Dinas Kesehatan DKI Jakarta atau sekarang yang disebut PK3D, ditetapkan bahwa pada tahun 2018 sebesar 73,15%, tahun 2019 sebesar 72,34%, tahun 2020 sebesar 70,96% dan target pencapaian adalah sebesar 100%.

Tujuan: Untuk mengetahui Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Ambulans Gawatdarurat dengan Kepuasan Pasien di Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah (PK3D) Wilayah Jakarta Pusat.

Metodologi: Metodologi kuantitatif, desain penelitian deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross sectional* digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian berjumlah 103 pasien, menggunakan *quota sampling technique*. Instrumen dari penelitian ini yang termasuk dalam penelitian yang mengajukan kuesioner kepuasan pasien dan lembar observasi waktu tanggap.

Hasil penelitian: Ada hubungan waktu tanggap pelayanan ambulans gawatdarurat dengan kepuasan pasien di PK3D wilayah Jakarta Pusat, menunjukkan $p\text{-value}=0,006$ ($p<0,05$) dan diperoleh $OR=4,841$ artinya waktu tanggap yang cepat mempunyai peluang 4 kali terhadap peningkatan kepuasan pasien yang puas dibanding waktu tanggap yang lambat.

Simpulan: Didapatkan Kepuasan Pasien di PK3D wilayah Jakarta Pusat menunjukkan bahwa sebagian besar (80,6%) adalah puas.

Saran: Diharapkan penelitian ini menjadi acuan perawat petugas ambulans sehingga dapat memberikan kepuasan pasien meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Waktu Tanggap, PK3D.

Kepustakaan: 30 Kepustakaan (2007-2023).

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMERGENCY AMBULANCE SERVICE RESPONSE TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE CRISIS AND EMERGENCY CENTER REGIONAL HEALTH CRISIS AND EMERGENCY CENTER JAKARTA

Eva Lisdiana, Tommy J. F. Wowor, Rosmawaty Lubis

Background: Response time is the speed of patient handling, which is calculated from the time the patient arrives at the emergency room until the primary survey action begins. Primary survey consists of, airway, breathing and circulation. Based on information from the community satisfaction survey for the last three years at the DKI Jakarta Health Office AGD or now called PK3D, it is determined that in 2018 it was 73.15%, in 2019 it was 72.34%, in 2020 it was 70.96% and the target achievement was 100%.

Aim: To identify the relationship between emergency ambulance service response time and patient satisfaction at the crisis and emergency center regional health crisis and emergency center Jakarta

Methods: This was a descriptive correlative design with a cross sectional approach. Sample size was 103 patients, using quota sampling technique. The instruments of this study included in the study were patient satisfaction questionnaire and response time observation sheet.

Results: There was a relationship between emergency ambulance service response time and patient satisfaction in PK3D Central Jakarta, showing p-value = 0.006 ($p < 0.05$) and obtained OR = 4.841, meaning that fast response time has 4 times the chance of increasing patient satisfaction compared to slow response time.

Conclusion: Patient satisfaction at PK3D in the Central Jakarta area showed that most (80.6%) were satisfied.

Recommendation: It is recommended that this research will become a reference for ambulance officer nurses so that they can provide increased patient satisfaction.

Key words: patient satisfaction, response time, PK3D.

Bibliography: 30 references (2007-2023).



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	..iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Waktu Tanggap	7
2.2 Emergency Medical Service (EMS).....	16
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	22
2.4 Kerangka Teori	26
2.5 Kerangka Konsep	26

2.6	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.3	Lokasi Penelitian	30
3.4	Waktu Penelitian.....	31
3.5	Variabel penelitian.....	31
3.6	Definisi Operasional Penelitian.....	31
3.7	Instrumen Penelitian.....	32
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	34
3.9	Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.10	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.11	Analisa Data	37
3.12	Etika Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Analisis Univariat.....	42
4.1.2	Analisis Bivariat.....	43
4.2	Pembahasan	45
4.3	Keterbatasan Penelitian	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....		51
LAMPIRAN.....		54

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Definisi Operasional	36
4.1	Distribusi frekuensi Waktu Tanggap	45
4.2	Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien	46
4.3	Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tanggap dengan Kepuasan Pasien di PK3D	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori	28
2.2 Kerangka Konsep	28



DAFTAR SINGKATAN

WHO : *World Health Organisation*

IGD : Instalasi Gawat Darurat

PK3D : Pusat Krisis dan Kegawatdaruratan Kesehatan Daerah

AGD Dinkes : Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan

Kemkes RI : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi (Pembimbing 1 dan 2)
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Lembar Observasi Waktu Tanggap (Waktu tanggap)
- Lampiran 6 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Master Tabel
- Lampiran 9 Hasil Output Analisis Data
- Lampiran 10 Hasil Uji *Chi Square*
- Lampiran 11 Uji Similaritas Naskah Skripsi
- Lampiran 12 Foto bukti kegiatan
- Lampiran 13 Biodata Penulis

