

**HUBUNGAN *RESPONS TIME* PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN AMBULANS GAWAT
DARURAT (AGD) DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI
JAKARTA**

SKRIPSI



OLEH :

ANANDA DELIA PUTRI

214201446123

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA SELATAN
2023**

**HUBUNGAN *RESPONS TIME* PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN AMBULANS GAWAT
DARURAT (AGD) DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI
JAKARTA**

SKRIPSI

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



OLEH :

ANANDA DELIA PUTRI

214201446123

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA SELATAN
2023**

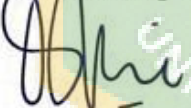
SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONS TIME* PERAWAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PELAYANAN AMBULANS GAWAT
DARURAT (AGD) DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI
JAKARTA**

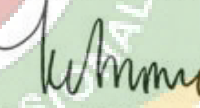
Oleh:
ANANDA DELIA PUTRI
NPM: 214201446123

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi
Program Studi Keperawatan/Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 09 Januari 2023

Pembimbing 1


(Ns. Naziyah, S.Kep., M.Kep)

Pembimbing 2


(Dr. Retno Widowati, M.Si.)

Mengesahkan,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan


(Retno Widowati, M.Si.)

III

Halaman Persetujuan Skripsi Sebelum Maju Sidang Skripsi

Judul Skripsi : Hubungan *Respons Time* Perawat Terhadap
Kepuasan Pasien di Ambulans Gawat Darurat
(AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

Nama Mahasiswa : Ananda Delia Putri

NPM : 214201446176

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Ns. Naziyah, S.Kep., M.Kep



Dr. Retno Widowati, M.Si



Halaman Persetujuan Skripsi Setelah Maju Sidang Skripsi


Judul Skripsi : Hubungan *Respons Time* Perawat Terhadap
Kepuasan Pasien di Ambulans Gawat Darurat

(AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta


Nama Mahasiswa : Ananda Delia Putri

NPM : 214201446123

Menyetujui,

Penguji 1 : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep ()

Penguji 2 : Ns. Naziyah, S.Kep., M.Kep

Penguji 3 : Dr. Retno Widowati, M.Si 

UNIVERSITAS NASIONAL

Pernyataan Orisinalitas

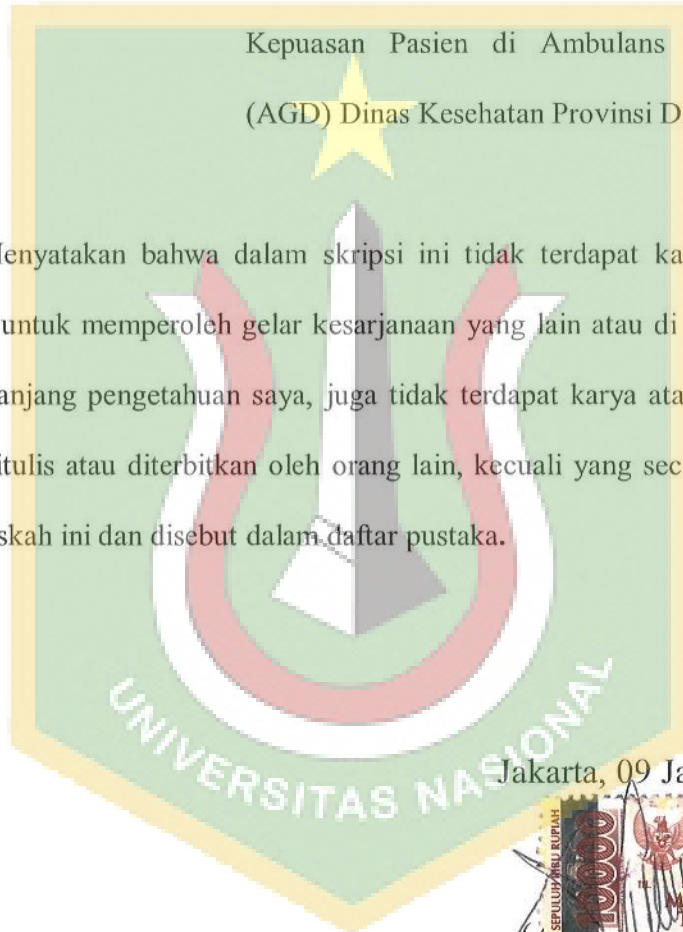
Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ananda Delia Putri

NPM : 214202446123

Judul Penelitian : Hubungan *Respons Time* Perawat Terhadap
Kepuasan Pasien di Ambulans Gawat Darurat
(AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

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, 09 Januari 2023



(Ananda Delia Putri)

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 *Respons Time* Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta”.

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 Dr. Retno Widowati, M.Si., yang juga selaku pembimbing 2 yang telah memberi dorongan, saran dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Dayan Hisni, S.Kep., M.N.S.
3. Ibu Ns. Naziyah, S.Kep. M.Kep., selaku pembimbing 1 yang telah memberi masukan dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
4. Ibu Ns. Dwi Rochyati, M.Kep., selaku pembimbing Akademik yang senantiasa mendampingi selama belajar di Program Studi Keperawatan FIKES UNAS.
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran di Kampus FIKES UNAS.

6. Kepada Kepala Unit dan seluruh karyawan Ambulans Gawat Darurat (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Deni Rogandi dan Ibu Masrina, yang tiada henti memberikan doa dan dukungan untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Adik saya Deswita Maharani dan sahabat saya Anggia Denis, yang turut serta memberikan semangat serta bantuan dalam pembuatan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut berpartisipasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

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

Jakarta, 09 Januari 2023

(Ananda Delia Putri)

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI AMBULANS GAWAT DARURAT DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI JAKARTA

Ananda Delia Putri, Naziyah, Retno Widowati

Latar Belakang: *Respons time* memiliki peran dalam penanganan pasien karena akan menanamkan rasa saling percaya dan kepuasan terhadap pasien. Jika harapan pasien tidak terpenuhi oleh pelayanan kesehatan yang diterimanya. Salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan informasi dari survei kepuasan masyarakat selama tiga tahun terakhir di Ambulans Darurat (AGD) Dinas Kesehatan DKI Jakarta, 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 menilai hubungan antara kepuasan pasien dan *Respons Time* perawat dalam pelayanan Ambulans Darurat (AGD) yang diperuntukkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

Metodologi: Metodologi cross-sectional dan desain penelitian deskriptif korelatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian berjumlah 257 pasien, menggunakan *purposive sampling technique*. Instrumen dari penelitian ini yang termasuk dalam penelitian yang mengajukan koesioner tentang kepuasan pasien dan kuesioner tentang *respons time*. Dengan koefisien alfa Cronbach sebesar 0,870, validitas dan reliabilitas survei kepuasan pasien telah dilaksanakan.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian mengungkapkan hubungan antara *Respons Time* perawat dan kepuasan pasien dalam pelayanan Emergency Ambulance (AGD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, menunjukkan *p-value* 0,020 ($p < 0,05$).

Kesimpulan: *Respons time* perawat yang cepat membuat kepuasan pasien meningkat.

Saran: Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan sebagai perawat dalam melakukan *respons time* cepat kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Respons time*, Kepuasan, Pasien

Kepustakaan : 14 kepustakaan (2012-2019)

Abstract

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE TIME RESPONSE ON PATIENT SATISFACTION IN EMERGENCY AMBULANCE HEALTH DEPARTMENT DKI JAKARTA PROVINCE

Ananda Delia Putri, Naziyah, Retno Widowati

Background: Response time has a role in patient care because it will instill mutual trust and satisfaction with patients. If patient expectations are not met by the health services they receive. One of the goals of improving health service standards is to increase patient satisfaction. Based on information from the community satisfaction survey for the last three years at the DKI Jakarta Health Office Emergency Ambulance (AGD), it was 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 patient satisfy and time response nurse in emergency ambulance servicing

Methodology: Cross-sectional methodology and descriptive correlative research design were used in this study. The study sample totaled 257 patients, using purposive sampling technique. The instruments of this study included a questionnaire on patient satisfaction and a questionnaire on response time. With a Cronbach's alpha coefficient of 0.870, the validity and reliability of the patient satisfaction survey was established.

Results: The results revealed a relationship between nurse response time and patient satisfaction in the Emergency Ambulance (AGD) service of the DKI Jakarta Provincial Health Office, showing a p-value of 0.020 ($p < 0.05$).

Conclusion: The nurse's quick response time increases patient satisfaction.

Suggestion: It is recommended that this research can be a reference as a nurse in responding quickly to patients so as to increase patient satisfaction.

Keywords : time response, patient satisfy.

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMBUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Konsep <i>Respons Time</i> | 6 |
| 2.2 Konsep Kepuasan Pasien..... | 13 |
| 2.3 Ambulans Gawat Darurat..... | 16 |
| 2.4 Kerangka Teori..... | 18 |
| 2.5 Kerangka Konsep..... | 19 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian..... | 19 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 21 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 23 |
| 3.4 Waktu Penelitian..... | 24 |
| 3.5 Variabel Penelitian..... | 24 |
| 3.6 Definisi Operasional..... | 24 |

| | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 3.7 | Instrumen Penelitian | 26 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 26 |
| 3.9 | Prosedur Pengumpulan data | 28 |
| 3.10 | Analisa Data | 28 |
| 3.11 | Pengolahan Data | 29 |
| 3.12 | Etika Penelitian..... | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | | 31 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | |
| 4.1.1 | Analisa Univariat..... | 31 |
| 4.1.2 | Analisa Bivariat | 32 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 33 |
| 4.3 | Keterbatasan Penelitian..... | 36 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | | 37 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 37 |
| 5.2 | Saran | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 38 |
| LAMPIRAN | | 39 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 3.1 Definisi Operasional..... | 25 |
| 4.1 Distribusi Frekuensi <i>Respons Time</i> | 31 |
| 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien | 31 |
| 4.3 Hasil Uji Statistik Hubungan <i>Respons Time</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ambulans Gawat Darurat | 32 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---------------------------|---------|
| 2.4 Kerangka Teori | 18 |
| 2.5 Kerangka Konsep | 19 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|--|
| Lampiran 1 | Biodata Penulis |
| Lampiran 2 | Lembar Konsultasi Skripsi (Pembimbing 1 dan 2) |
| Lampiran 3 | Surat Ijin Penelitian dari Fakultas |
| Lampiran 4 | Surat Balasan Penelitian dari Instansi |
| Lampiran 5 | Informed Consent |
| Lampiran 6 | Lembar Persetujuan Menjadi Responden |
| Lampiran 7 | Kuesioner <i>Respons Time Perawat</i> |
| Lampiran 8 | Kuesioner Kepuasan Pasien |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Univariat |
| Lampiran 11 | Hasil Uji <i>Chi Square</i> |
| Lampiran 12 | Foto Penelitian |

