



**HUBUNGAN RESPON *TIME* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD BUDHI ASIH**

SKRIPSI

**LUTFI RISKYTA ISTIKOMAH
1810711014**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2022**



**HUBUNGAN RESPON *TIME* PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN
RSUD BUDHI ASIH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan**

LUTFI RISKYTA ISTIKOMAH

1810711014

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

2022

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang di rujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Lutfi Riskyta Istikomah

NRP : 1810711014

Tanggal : 05 Juli 2022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Lutfi Riskyta Istikomah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Lutfi Riskyta Istikomah
NRP : 1810711014
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Lutfi Riskyta Istikomah)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Lutfi Riskyta Istikomah
NRP : 1810711014
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Ns. Tatiana Siregar, S.Kep., MM., M.Kep
Ketua Penguji



Desak Nyoman Sithi SKP., MARS., PhD

Penguji I



Ns. Serri Hutahaean, S. Kep., M.Kep

Penguji II (Pembimbing)



Ns. Fiora Ladesvita, M.Kep., Sp.Kep.MB

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Juli 2022

HUBUNGAN RESPON *TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BUDHI ASIH

Lutfi Riskyta Istikomah

Abstrak

Respon *time* ialah waktu dalam menerima pelayanan kesehatan ketika pasien melakukan pendaftaran sampai di ruang poliklinik dan diperiksa oleh perawat secara cepat maupun tepat. Respon *time* dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang didasarkan terpenuhinya pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih. Desain penelitian menggunakan rancangan *deskriptiv analitik* dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental sampling* dengan sampel pasien di instalasi rawat jalan yakni poli penyakit dalam, bedah dan paru sebanyak 170 responden. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner maupun lembar observasi respon *time* perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Respon *time* perawat sebanyak 92 responden (54,1%) “cepat” yaitu ≤ 60 menit dan Tingkat Kepuasan pasien sebanyak 101 responden (59,4%) “puas”. Hasil *Chi-Square* didapatkan pValue $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan terdapat hubungan respon *time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih. Diharapkan adanya penambahan SDM perawat sehingga dapat meningkatkan respon *time* perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan kepuasan pasien akan lebih baik lagi dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Kata Kunci : Respon *Time* Perawat, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Jalan

RELATIONSHIP OF NURSE RESPONSE TIME WITH PATIENT SATISFACTION IN OUTSTANDING INSTALLATION RSUD BUDHI ASIH

Lutfi Riskyta Istikomah

Abstract

Response *time* is the *time* in receiving health services when the patient registers until he arrives at the polyclinic and is checked by the nurse quickly and accurately. Response *time* can affect patient satisfaction based on the fulfillment of health services. This study aims to determine The Relationship of Nurse Response *Time* to Patients in the Outpatient Installation of Budhi Asih Hospital. The research design used descriptive analytic design with cross sectional method. The sampling technique in this study used accidental sampling with 170 respondents as a sample of patients in outpatient installations, namely internal medicine, surgery and pulmonary polyclinics. The instruments used are questionnaires and nurse response *time* observation sheets and patient satisfaction questionnaires. Response *Time* of nurses as many as 92 respondents (54.1%) "fast" that is ≤ 60 minutes and satisfaction level of 101 respondents (59.4%) "satisfied". The Chi-Square results obtained pValue $0.000 < 0.05$, this indicates a relationship between nurse response *time* and patient satisfaction in the outpatient installation of Budhi Asih Hospital. It is expected that there will be additional nurse human resources so that it can increase the nurse's response *time* in carrying out nursing care and patient satisfaction will be even better with the health services obtained.

Keywords: Response *Time* of Nurses, Patients, Outpatient Installation

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini berjudul “Hubungan Respon *Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih”. Adapun tujuan dari pembuatan Skripsi ini untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Selama menyusun skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Erna Herawati, Ak, CPMA, CA selaku Rektor UPN Veteran Jakarta, Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ns. Fiora Ladesvita, M. Kep., Sp. Kep. MB selaku Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Direktur dan bidang DIKLAT RSUD Budhi Asih, Ns. Serri Hutahaean, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu disela kesibukannya untuk membimbing serta memberikan masukan, dan nasihat yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini. Staff dosen Bagian Pendidikan FIKES UPN Veteran Jakarta yang telah senantiasa membantu dalam proses surat menyurat. Kedua orang tua saya, kakak-kakak, keponakan, sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan dalam penyusunannya. Maka dari itu penulis menerima segala masukan, kritik dan saran yang membangun agar terciptanya skripsi yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Jakarta, 28 Juni 2022

Penulis

Lutfi Riskyta Istikomah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
RSUD BUDHI ASIH	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SKEMA.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Respon <i>Time</i>	7
II.2 Perawat	9
II.3 Kepuasan Pasien	11
II.4 Rumah Sakit.....	16
II.5 Kerangka Teori	21
II.6 Tabel Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
III.1 Kerangka Konsep.....	26
III.2 Hipotesis Penelitian	27
III.3 Definisi Operasional	27
III.4 Desain Penelitian	29
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
III.7 Instrumen Penelitian	31
III.8 Metode Pengumpulan Data.....	33
III.9 Pengolahan Data	34
III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
III.11 Analisa Data.....	37
III.12 Etika Penelitian.....	40
III.13 Keterbatasan Penelitian	41

BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	42
IV.2 Hasil.....	43
IV.3 Pembahasan	50
BAB V_PENUTUP.....	59
V.1 Kesimpulan.....	59
V.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3	Kisi-Kisi Kuesioner B dan Lembar Observasi	32
Tabel 4	Kisi-Kisi Kuesioner C	33
Tabel 5	Analisa Univariat.....	38
Tabel 6	Analisa Bivariat.....	39
Tabel 7	Analisa Odds Ratio.....	39
Tabel 8	Hasil Uji Normalitas Variabel Respon <i>time</i> perawat dan Kepuasan Pasien	43
Tabel 9	Gambaran Usia Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170)	43
Tabel 10	Gambaran Jenis Kelamin Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170)	44
Tabel 11	Gambaran Tingkat Pendidikan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170).....	44
Tabel 12	Gambaran Pekerjaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170)	45
Tabel 13	Gambaran Jenis Pembayaran Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170).....	45
Tabel 14	Gambaran Respon <i>time</i> perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170)	45
Tabel 15	Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih (n=170)	46
Tabel 16	Analisa Usia Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih.....	46
Tabel 17	Analisa Jenis Kelamin Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih	47
Tabel 18	Analisa Tingkat Pendidikan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih	47
Tabel 19	Analisa Pekerjaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih.....	48
Tabel 20	Analisa Jenis Pembayaran Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih	49
Tabel 21	Analisa Respon <i>Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih	49

DAFTAR SKEMA

Skema 1	Kerangka Teori.....	21
Skema 2	Kerangka Konsep	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin dan Balasan Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin dan Balasan Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin dan Balasan Uji Validitas
- Lampiran 4 Surat Izin dan Balasan Ethical Clearance
- Lampiran 5 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 6 Informed Consent
- Lampiran 7 Kuesioner dan Lembar Observasi Penelitian
- Lampiran 8 *Timeline* Penelitian
- Lampiran 9 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 11 Hasil data penelitian SPSS dan Observasi
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13 Hasil Turnitin