

*LITERATUR REVIEW*

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI  
GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**



**Oleh :**

**I GUSTI AYU INTAN ADRIANA SARI**

**NIM. P07120216024**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR JURUSAN  
KEPERAWATAN PROGRAM STUDI SARJANA  
TERAPAN KEPERAWATAN DENPASAR  
2020**

*LITERATUR REVIEW*

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI  
GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan  
Keperawatan**

**Oleh :**

**I GUSTI AYU INTAN ADRIANA SARI**

**NIM. P07120216024**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KEPERAWATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN  
DENPASAR 2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LITERATUR REVIEW**

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI  
GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama :

Pembimbing Pendamping

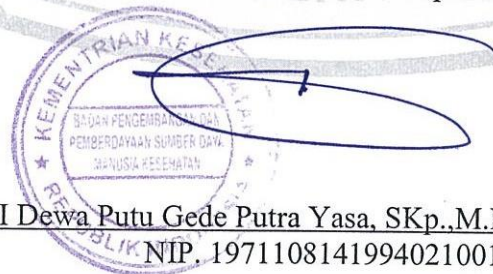


I Made Mertha, S.Kp.,M.Kep.  
NIP. 196910151993031015

Ns. I Gusti Ayu Ari Rasdini S.Pd.,S.Kep.,M.Pd  
NIP. 195910151986032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Keperawatan  
Poltekkes Kemenkes Denpasar



KEMENTERIAN KESEHATAN RI  
BADAN PENGEMBANGAN DAN  
PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA  
MANKUASA KESEHATAN

I Dewa Putu Gede Putra Yasa, SKp.,M.Kep.,SP.MB  
NIP. 1971108141994021001



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LITERATUR REVIEW**




**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI  
GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN**

**TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI : KAMIS**

**TANGGAL : 30 APRIL 2020**

**TIM PENGUJI**

1. Ns. Ni Made Wedri, A.Per.Pen.,S.Kep.,M.Kes. (Ketua)   
NIP. 196106241987032002
2. I Made Mertha, S.Kp.,M.Kep. (Anggota)   
NIP. 196910151993031015
3. V.M Endang Sri Purwadmi Rahayu, S.Kep.,M.Pd (Anggota)   
NIP. 19581219985032005

Mengetahui  
Ketua Jurusan Keperawatan  
Poltekkes Kemenkes Denpasar

  
I Dewa Putu Gede Putra Yasa, SKp.,M.Kep.,SP.MB  
NIP. 1971108141994021001

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Ayu Intan Adriana Sari

NIM : P07120216024

Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan

Jurusan : Keperawatan

Tahun Akademik : 2019/2020

Alamat : Jalan Jalak Putih, Pendem, Jembrana

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. *Literatur review* dengan judul Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan adalah benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.
2. Apabila kemudian hari terbukti bahwa *literatur review* ini bukan karya saya sendiri atau plagiat asil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi Peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 2020

Yang membuat pernyataan



I Gusti Ayu Intan Adriana Sari

NIM. P07120216024

# **RELATIONSHIP OF RESPONSE TIME EMERGENCY INSTALLATION SERVICE WITH LEVEL PATIENT SATISFACTION**

## **ABSTRACT**

**Background :** *Patient visits to the Emergency Department (ED) are increasing and the ER is also the front door in saving patients, so emergency services require fast response times to save the lives of patients. Quick and appropriate response time can also increase patient satisfaction, so that satisfied patients will obey or obey the treatment given by health workers.*

**Method :** *Using four databases (Google Scholar, Research Gate, Media Research, and Google Search) that were searched from 2000 to 2019 in the form of research reports and reviews that discussed the relationship between the response time of the Emergency Care Service with the level of patient satisfaction. Keywords: emergency response time and level of patient satisfaction in the emergency room. Found 18 journals of search results using these keywords. Then after selecting the contents of the journal, 12 journals were obtained in accordance with the discussion of the relationship response time of the Emergency Room Installation service with the level of patient satisfaction.*

**Result :** *The results of the study of the relationship response time Emergency Care Services with patient satisfaction obtained an average percentage of rapid response time from seven studies that is 64.7%. Patient satisfaction obtained an average percentage of patients who were very satisfied from seven studies namely 57.8%. Factors affecting response time are the availability of cellular, hospital management and the quality of Human Resources (HR), knowledge held by health workers, nurse workload, availability of tools and medicines. Rapid response time will have an impact on patient satisfaction and patient life safety. Patient's satisfaction and dissatisfaction are influenced by five indicators, namely, reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.*

**Conclusion :** *Based on this there is a significant relationship between response time with the level of patient satisfaction, an average p value of 0.02. There is a significant relationship between the response time of the Emergency Care Services with the Level of Patient Satisfaction with an average p value of 0.02*

**Keywords:** *Response time for Emergency Room Installation, level of patient satisfaction for Emergency Room*

# HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang semakin meningkat dan IGD juga merupakan pintu terdepan dalam penyelamatan pasien maka pelayanan IGD memerlukan *response time* yang cepat untuk menyelamatkan nyawa pasien. *Response time* yang cepat dan tepat juga dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien yang puas akan mematuhi atau mentaati pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

**Metode :** Menggunakan empat database (*Google Scholar, Research Gate, Media Neliti, dan Google Search*) yang dicari pada mulai tahun 2000 sampai 2019 berupa laporan hasil penelitian dan *review* yang membahas hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien. Kata kunci *response time* IGD dan tingkat kepuasan pasien di IGD. Didapatkan 18 jurnal dari hasil pencarian menggunakan kata kunci tersebut. Kemudian setelah dilakukan seleksi isi jurna, diperoleh 12 jurnal yang sesuai dengan pembahasan hubungan *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien.

**Hasil :** Hasil penelitian hubungan *response time* pelayanan IGD dengan kepuasan pasien didapatkan rata-rata persentase *response time* cepat dari tujuh penelitian yaitu 64,7%. Kepuasan pasien didapatkan rata-rata persentase pasien sangat puas dari tujuh penelitian yaitu 57,8%. Faktor yang mempengaruhi *response time* adalah ketersediaan strecher, manajemen Rumah Sakit dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), pengetahuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan, beban kerja perawat, ketersediaan alat dan obat-obatan. *Response time* yang cepat akan berdampak pada kepuasan pasien dan keselamatan nyawa pasien. Puas dan tidak puasnya pasien dipengaruhi oleh lima indikator yaitu, *reliability, assurance, tangible, emphaty, dan ressponsivness*.

**Kesimpulan :** Ada hubungan bermakna antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, rata-rata *p value* 0,02. Ada hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dengan rata-rata *p value* 0,02

**Kata Kunci :** *Response time* IGD, tingkat kepuasan pasien IGD

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas asung kerta wara nugraha-Nya, peneliti dapat menyelesaikan *literatur review* yang berjudul “**Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien**” tepat pada waktunya dan sesuai dengan harapan. *Literatur review* ini dapat terselesaikan bukanlah semata-mata atas usaha penulis sendiri melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Anak Agung Ngurah Kusumajaya.,SP.,MPH, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan bimbingan secara tidak langsung dalam pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan di Politeknik Kesehatan Denpasar Jurusan Keperawatan.
2. Bapak I Dw Pt. Gede Putrayasa,S.Kp.,M.Kep.,Sp.MB. selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Denpasar yang telah memberikan masukan, pengetahuan, dan bimbingan.
3. Ibu Ni Luh Kompyang Sulisnadewi, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.,An selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan di Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
4. Bapak I Made Mertha, S.Kp.,M.Kep selaku pembimbing utama yang telah memberikan masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan *literatur review* ini.



5. Ibu IGA. Ari Rasdini, S.Pd.,S.Kep.,Ns.,M.Pd selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan masukan, pengetahuan dan bimbingan dalam menyelesaikan *literatur review* ini.
6. Bapak dan Ibu pembimbing mata kuliah skripsi keperawatan yang telah memberikan ilmu yang dapat digunakan dalam penyusunan *literatur review* ini.
7. Mahasiswa angkatan XXXIII Serjana Terapan Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Denpasar yang banyak memberikan masukan dan dorongan kepada penulis.
8. Orang tua, keluarga dan kerabat yang selalu memberikan dukungan baik secara moral, finansial dan doa dalam penyelesaian *literatur review* ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu hingga penyusunan *literatur review* ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Kemajuan selalu menyertai segala sisi kehidupan menuju ke arah yang lebih baik, karenanya sumbang saran untuk perbaikan sangat penulis harapkan dan semoga *literatur review* ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Denpasar, April 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penulisan .....	4
D. Manfaat Penulisan .....	4
E. Metode .....	6
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN .....	7
A. Hasil .....	7
1. Hasil Pengukuran Response Time .....	7
2. Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien .....	9
3. Hasil Uji Hubungan Response Time IGD dengan Kepuasan Pasien .....	10
B. Pembahasan .....	11
1. Response Time Pelayanan IGD .....	11
2. Tingkat Kepuasan Pasien .....	16
3 Hubungan Response Time Pelayanan IGD dengan Kepuasan Pasien. ....	19

BAB III SIMPULAN DAN SARAN .....	24
A. Simpulan .....	24
B. Saran .....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Pengukuran <i>Response Time</i> Pelayanan IGD dari Tujuh Jurnal.....	7
Tabel 2 Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien dari Tujuh Jurnal .....	9
Tabel 3 Hasil Uji Hubungan <i>Response Time</i> Pelayanan IGD dengan Kepuasan Pasien dari Tujuh Jurnal.....	10

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran1 Hasil Pengukuran Response Time

Lampiran 2 Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien

Lampiran 3 Hasil uji hubungan response time pelayanan IGD dengan kepuasan pasien