

SKRIPSI

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD WANGAYA
TAHUN 2021**



**Oleh :
PIA PERMATASARI
NIM. P07120217029**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD WANGAYA
TAHUN 2021**

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

Oleh :

**PIA PERMATASARI
NIM. P07120217029**

**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN
DENPASAR
2021**

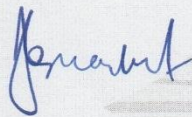
**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD WANGAYA
TAHUN 2021**

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



I Ketut Suardana, SKp.,M.Kes.
NIP.196509131989031002



I Wayan Surasta, SKP.M.Fis
NIP.196512311987031015

MENGE TAHUI

KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR



Ners. I Made Sukarja S.Kep.,M.Kep

NIP.196812311992031020

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI DENGAN JUDUL:**

**HUBUNGAN *WAITING TIME* DENGAN KEPUASAN PASIEN
PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD WANGAYA
TAHUN 2021**

TELAH DIUJI OLEH TIM PENGUJI :

PADA HARI : SENIN

TANGGAL : 31 MEI 2021

TIM PENGUJI :

1. Ns. I Wayan Sukawana, S.Kep., Mpd (Ketua Penguji)
NIP.196709281990031001
2. Ns. I Gusti Ayu Ari Rasdini, S.Kep., M.Pd. (Anggota Penguji I) ()
NIP. 195910151986032000
3. I Ketut Suardana, SKp., M.Kes. (Anggota Penguji II) ()
NIP.196509131989031002

MENGETAHUI

**KETUA JURUSAN KEPERAWATAN
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**



Ners. I Made Sukarja S.Kep., M.Kep
NIP.196812311992031020

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pia Permatasari

NIM : P07120217029

Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan

Jurusan : Keperawatan

Tahun Akademik : 2021

Alamat : Jalan Merpati Gang IV No.9, Kelurahan Tegal Kerta, Denpasar
Barat

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021 adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 1 Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan



Pia Permatasari

NIM. P07120217029

**HUBUNGAN WAITING TIME DENGAN KEPUASAN PASIEN
PRIORITAS 3 DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD WANGAYA
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Instalasi Gawat Darurat merupakan suatu unit pelayanan di rumah sakit yang harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar tujuan dari pelayanan gawat darurat dapat tercapai dan sekaligus memberikan kepuasan kepada pasien. *Waiting Time* merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktek pelayanan kesehatan. *Waiting Time* merupakan salah satu aspek dari dimensi mutu pelayanan, apabila *Waiting Time* dikelola dengan baik, hasil yang didapatkan adalah kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021. Rancangan penelitian menggunakan analitik korelasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. *Waiting time* diukur menggunakan stopwatch dan kepuasan diukur menggunakan kuesioner kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan *waiting time* tepat sebanyak 45 orang yaitu 90,0%. Sedangkan, untuk kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan IGD sebanyak 26 yaitu 52,0%. Uji *rank spearman* dan didapatkan nilai r yaitu 0,357 dan nilai $p = 0,011 < 0,05$. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang lemah dan positif antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya tahun 2021.

Kata kunci : IGD , *Waiting Time* , Kepuasan Pasien

**THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME WITH PRIORITY 3
PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT
OF WANGAYA HOSPITAL
IN 2021**

ABSTRACT

The Emergency Room is a service unit in a hospital that must provide fast and precise services so that the goals of emergency services can be achieved and at the same time provide satisfaction to patients. Waiting Time is a problem that is still often encountered in health care practices. Waiting Time is one aspect of the dimension of service quality. If Waiting Time is managed properly, the result will be customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between waiting time and patient satisfaction with priority 3 in the Emergency Room at Wangaya Hospital in 2021. The study design used correlational analytical cross-sectional design. The sample in this study amounted to 50 people using simple random sampling technique. Waiting time is measured using a stopwatch and satisfaction is measured using a satisfaction questionnaire. The results showed that the waiting time was right for 45 people, namely 90.0%. Meanwhile, most of the patients were satisfied with IGD services as much as 26, namely 52.0%. Spearman rank test and the r value obtained is 0.357 and p value = 0.011 < 0.05. The conclusion of this study is that there is a weak and positive relationship between waiting time and priority 3 patient satisfaction in the Emergency Room at Wangaya Hospital in 2021.

Keywords: *IGD, Waiting Time, Patient Satisfaction*

RINGKASAN PENELITIAN

Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien
Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat
RSUD Wangaya Tahun 2021

Oleh : Pia Permatasari

Kunjungan pasien ke IGD terus meningkat tiap tahunnya. Trend kunjungan IGD di dunia naik hampir 2 kali lipat dibandingkan kenaikan populasi di USA (Tang *et al.*, 2011). Berdasarkan suatu observasi yang dilakukan oleh Wier tercatat lebih dari 120 juta kasus kegawatdaruratan pada tahun 2009 di Amerika. Angka ini terus mengalami peningkatan dari tahun 1991 sebanyak 44% hingga tahun 2010. Di Inggris tercatat sebanyak 41 juta kasus kegawatdaruratan dalam periode tahun 2010 hingga 2013, berdasarkan suatu observasi yang dilakukan oleh Quality Watch Research Program. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes pada tahun 2007, jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 1.319 yang terdiri atas 1.033 RSU dengan jumlah kunjungan ke RSU sebanyak 33.094.000, sementara data kunjungan ke IGD sebanyak 4.402.205 (13,3% dari total seluruh kunjungan di RSU), dari jumlah seluruh kunjungan IGD terdapat 12,0% berasal dari pasien rujukan (Wagiu, Kristanto and Lumunon, 2017). Sedangkan untuk jumlah total data kunjungan pasien ke IGD yang ada di provinsi Bali belum terdata di Depkes Provinsi Bali. Kepadatan di IGD dapat meningkatkan mortalitas pasien, meningkatnya kasus medical error atau kesalahan medis. Cara untuk mengatasi kepadatan tersebut adalah dengan menerapkan triase (Ariyani and Rosidawati, 2020).

Triage merupakan memilah pasien berdasarkan tingkat kegawatan dimana untuk menentukan prioritas dan memberikan penanganan lebih lanjut (Kemenkes, 2011). Pada triage Kanada terdiri dari 5 klasifikasi triage untuk triage kuning (*urgent*) dengan waktu tunggu < 30 menit (Mardalena, 2017).

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan pasien adalah waktu tunggu. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Lama waktu tunggu pasien

mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2007). Memberikan *response time* yang cepat, tepat dan waktu tunggu yang tidak memanjang dalam pelayanan di IGD dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam penyelamatan nyawa pasien selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien dan keluarga yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Banyak faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien, diantaranya karena hasil yang terlihat merupakan resultan dari berbagai faktor yang berhubungan. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya manusia, pendidikan, pengetahuan, dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Siboro, 2014).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021. Penelitian dilakukan di IGD RSUD Wangaya. Rancangan penelitian menggunakan analitik korelasional dengan desain *cross-sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. *Waiting time* diukur menggunakan stopwatch dan kepuasan diukur menggunakan kuesioner kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan *waiting time* tepat sebanyak 45 orang yaitu 90,0%. Sedangkan, untuk kepuasan pasien sebagian besar puas terhadap pelayanan IGD sebanyak 26 yaitu 52,0%. Uji *rank spearman* dan didapatkan nilai r yaitu 0,309 dan nilai $p = 0,029 < 0,05$. Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang lemah dan positif antara *waiting time* dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya tahun 2021. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan di IGD RSUD Wangaya cukup berkualitas sehingga sebagian besar dari pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Namun, pihak rumah sakit juga harus mengevaluasi lagi, karena masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa tidak puas

terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hendaknya pelayanan yang diberikan lebih ditingkatkan lagi kualitasnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugrahnya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021**” tepat pada waktunya dan sesuai dengan harapan.

Skripsi ini dapat terselesaikan bukanlah semata-mata atas usaha sendiri melainkan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu melalui kesempatan ini peneliti 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 Ners. I Made Sukarja, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan.
3. Ibu N.L.K Sulisnadewi, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.An selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan di Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
4. Bapak I Ketut Suardana, SKp.,M.Kes selaku pembimbing utama yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan masukan dalam menyelesaikan hasil penelitian.

5. Bapak I Wayan Surasta, SKP.M.Fis selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pengetahuan dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.
6. Ns Desak Nyoman Sri Masteni S.Kep selaku Kepala IGD RSUD Wangaya yang telah membantu dalam pengambilan data pasien di IGD RSUD Wangaya.
7. Seluruh dosen yang terlibat dalam pengajaran pengantar riset keperawatan yang telah memberikan ilmu kepada kami, sehingga peneliti dapat menyusun usulan penelitian ini dengan baik.
8. Orang tua serta keluarga peneliti yang telah memberikan banyak doa dan dukungan.
9. Putu Peby Dewa Yanthi dan Ketut Hermawan yang telah memberikan banyak motivasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

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

Denpasar, 01 Maret 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
RINGKASAN PENELITIAN.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan umum	7
2. Tujuan khusus	8
D. Manfaat Penulisan.....	8
1. Manfaat teoritis	8
2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Konsep Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	9
1. Pengertian pelayanan IGD	9
2. Jenis pelayanan IGD.....	10
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan IGD	11

4. Tujuan pelayanan IGD	12
5. Indikator pelayanan IGD	13
6. Standar praktik IGD	13
B. Konsep Triage	15
1. Pengertian triage	15
2. Tujuan triage	16
3. Prinsip triage	16
4. Klasifikasi triage	17
5. Klasifikasi tingkat prioritas	19
6. Klasifikasi berdasarkan tingkat keakutan	20
7. Klasifikasi Triage Kanada	22
C. Konsep Waiting Time	24
1. Pengertian waiting time	24
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>waiting time</i>	25
D. Konsep Kepuasan Pasien	27
1. Pengertian kepuasan pasien	27
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	28
3. Pengukuran tingkat kepuasan	31
4. Manfaat pengukuran kepuasan	36
E. Hubungan Waiting Time Pelayanan IGD dengan Kepuasan Pasien	36
BAB III KERANGKA KONSEP	38
A. Kerangka Konsep	38
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
1. Variabel penelitian	39
2. Definisi operasional	39
3. Hipotesis Penelitian	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Alur Penelitian	42
C. Tempat dan Waktu Penelitian	43

D. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
3. Jumlah dan Besar Sampel	44
4. Teknik Sampling	45
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	45
1. Jenis data yang dikumpulkan	45
2. Cara pengumpulan data	46
3. Instrumen Pengumpulan Data	48
F. Pengolahan dan Analisa Data	50
1. Teknik Pengolahan Data	50
2. Analisis data	52
G. Etika Penelitian	53
1. <i>Nonmaleficence</i>	53
2. <i>Beneficence</i>	53
3. <i>Autonomy</i>	53
4. <i>Anonymity</i>	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Kondisi lokasi penelitian	55
2. Karakteristik subyek penelitian	56
3. Hasil analisis terhadap obyek penelitian sesuai variabel penelitian	58
4. Hasil analisis data	60
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian	62
1. <i>Waiting Time</i> Pasien Prioritas 3 Dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	62
2. Kepuasan Pasien Prioritas 3 Dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	64
3. Hubungan <i>Waiting Time</i> Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat	66

C. Kelemahan Penelitian	68
BAB IV PENUTUP	68
A. Simpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Key performance Indicators Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit.....	13
Tabel 2 Klasifikasi Triage Kanada	22
Tabel 3 Skala Triage Kanada.....	24
Tabel 4 Definisi operasional penelitian hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021.....	40
Tabel 5 Distribusi Karakteristik Pasien Prioritas 3 Berdasarkan Usia di Istalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	56
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Prioritas 3 Berdasarkan Jenis Kelamin di Istalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	57
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Prioritas 3 Berdasarkan Pendidikan di Istalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 202	57
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Waiting Time Pasien Prioritas 3 Dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021.....	58
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Prioritas 3 Dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021.....	59
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Prioritas 3 Dalam Mendapatkan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	59
Tabel 11 Uji Normalitas Waiting Time dan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	61
Tabel 12 Analisis Bivariat Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	38
Gambar 2 Desain Penelitian Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	41
Gambar 3 Bagian alur kerangka penelitian Hubungan Waiting Time Dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Wangaya Tahun 2021	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2 Anggaran Biaya Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Informed Consent
- Lampiran 5 Lembar Observasi Waiting Time
- Lampiran 6 Lembar Kuisioner
- Lampiran 7 Master Tabel Data Umum dan Waiting Time
- Lampiran 8 Master Tabel Skor Harapan Pasien
- Lampiran 9 Master Tabel Skor Kenyataan Pasien
- Lampiran 10 Master Tabel Tingkat Kepuasan Pasien
- Lampiran 11 Kisi-kisi Soal
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 13 Hasil Statistik Menggunakan SPSS