

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA DALAM PENANGANAN KASUS NONTRAUMA
DI PSC (*PUBLIC SAFETY CENTER*)
BPBD KOTA DENPASAR**



SKRIPSI

Oleh:

I GUSTI AYU AGUNG WIDYANINGSIH

**PROGRAM ALIH JENJANG S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2020**

**HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA DALAM PENANGANAN KASUS NONTRAUMA
DI PSC (*PUBLIC SAFETY CENTER*)
BPBD KOTA DENPASAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

Oleh:

**I GUSTI AYU AGUNG WIDYANINGSIH
NIM. C2119150**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN *RESPON TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA DALAM PENANGANAN KASUS NONTRAUMA
DI PSC (*PUBLIC SAFETY CENTER*)
BPBD KOTA DENPASAR**

Diajukan Oleh:

**I Gusti Ayu Agung Widyaningsih
NIM: C2119150**

Mangupura, 07 Januari 2021

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



**Ns. Ni Komang Metalia Gandari, S.Kep. M.H
NIDN :0813098803**

Pembimbing II

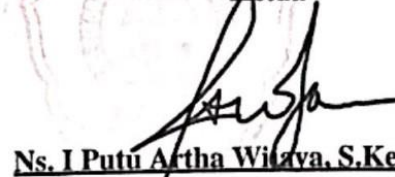


**Ns. Ni Putu Dita Wulandari, M.Kep.Sp.Kep.I
NIDN: 0826019001**

Mengetahui,

Program Studi S1 Keperawatan

Ketua



**Ns. I Putu Artha Witava, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0821058603**

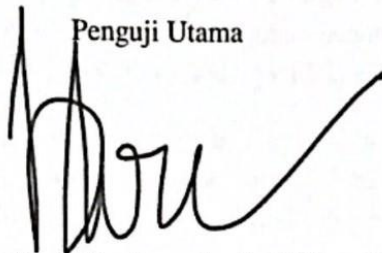
HALAMAN PENGESAHAN

**SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DIDEPAN
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA USADA BALI**

Tanggal: 22 Januari 2021

Yang Terdiri Dari:

Penguji Utama



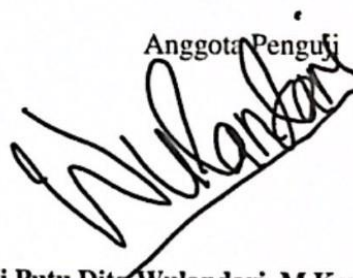
Ns. I Made Dwie Pradnya Susila, S.Kep., M.Kes
NIDN.0813068801

Sekretaris Penguji



Ns. Ni Komang Matalia Gandari, S.Kep, M.H
NIDN :0813098803

Anggota Penguji



Ns. Ni Putu Dita Wulandari, M.Kep. Sp.Kep.J
NIDN: 0826019001

Mengetahui,
Program Studi S1 Keperawatan
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep
NIDN. 0821058603

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Agung Widyaningsih
NIM : C2119150
Jurusan : S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma Di PSC (*Public Safety Center*) BPBD Kota Denpasar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mangupura, 22 Januari 2021



(I Gusti Ayu Agung Widyaningsih)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

BINA USADA BALI PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN

Skripsi, Januari 2020

I Gusti Ayu Agung Widyaningsih

Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma di PSC (*Public Safety Center*) BPBD Kota Denpasar

ABSTRAK

Respon time merupakan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan pasien. *Respon time* yang cepat dan tepat dapat menimbulkan kepuasan dan kepercayaan diri bagi klien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan keluarga dalam penanganan kasus nontrauma. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan yehnik purposive sampling, sebanyak 58 responden. Hasil yang didapatkan yaitu *respon time* sebagian besar pada kategori cepat sebanyak 53 responden (91,4%), sedangkan tingkat kepuasan keluarga sebagian besar pada kategori kepuasan tinggi sebanyak 42 responden (72,4%). Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik *nonparametrik spearman rank* didapatkan nilai p value $0,0001 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara *respon time* dengan tingkat kepuasan keluarga dalam penanganan kasus nontrauma. Diharapkan *respon time* lebih ditingkatkan sehingga tercapainya kualitas pelayanan yang bermutu dan menunjang rasa puas pada pasien dan keluarga yang menerima pelayanan.

Kata Kunci: *Respon Time*, Tingkat Kepuasan Keluarga, Prehospital

Daftar Pustaka: 34 (2010-2018)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

Undergraduate Thesis, January 2021

I Gusti Ayu Agung Widyaningsih

The Correlation between Response Time and Family Satisfaction Level in Handling Non-Traumatic Cases at PSC (Public Safety Center) of Regional Disaster Management Agency Denpasar City

ABSTRACT

Response time is the speed and accuracy in handling patients. Quick and precise response times can lead to satisfaction and confidence for clients. This study aimed to determine the correlation between response time and family satisfaction level in handling non-traumatic cases. This type of research was a quantitative study using a cross-sectional approach. This study used purposive sampling technique, as many as 58 respondents. The results obtained most of the response time was in the fast category as many as 53 respondents (91.4%), while the level of family satisfaction was mostly in the high decision category as many as 42 respondents (72.4%). Based on the results of the study using the nonparametric spearman rank statistical test, the p value was 0.0001 <0.05, which means that there was a correlation between response time and family satisfaction level in handling non-traumatic cases. It is expected that the response time will be further improved therefore the service quality can be achieved and support the satisfaction of patients and families who receive services.

Keywords: Response Time, Family Satisfaction Level, Prehospital

Bibliography: 34 (2010-2018)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, karena atas berkat *Asung Kertha Wara Nugraha* Beliau-lah peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Hubungan *Respon Time* Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Penanganan Kasus Nontrauma Di *PSC (Public Safety Center)* BPBD Kota Denpasar”. Adapun penyusunan usulan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di dunia Pendidikan dan kesehatan khususnya mengenai gambaran *respon time* dengan tingkat kepuasan dalam penanganan kasus nontrauma. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan proposal penelitian ini. Ucapan terimakasih peneliti diberikan kepada :

1. Dr. Ir. I Putu Santika, MM selaku Ketua STIKES yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan S1 Keperawatan.
2. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep., M.Kep sebagai Ka. Prodi S1 Keperawatan STIKES Bina Usada Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti ujian usulan penelitian dimana tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam melaksanakan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep).

3. Ns. Ni Komang Matalia Gandari, M.Kep., M.H selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan, pengetahuan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Ns. Ni Putu Dita Wulandari, M.Kep., Sp.Kep.J selaku pemnimbing II yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
5. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan banyak dukungan selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
6. Rekan-rekan Mahasiswa S1 Keperawatan Program Alih Jenjang Angkatan Tahun 2019 yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyeleaikan proposal penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang telah berperan penting dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala saran dan kritik yang sifatnya membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan usulan penelitian ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Mangupura, 22 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	7
A. <i>Respon Time</i>	7
1. Definisi <i>Respon Time</i>	7
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Respon Time</i>	8
3. Penilaian <i>Respon Time</i>	10
4. Klasifikasi <i>Respon Time</i> Berdasarkan Kegawatan.....	11
B. Kepuasan Pasien.....	12
1. Definisi Kepuasan	12

2. Komponen Tingkat Kepuasan.....	13
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pelanggan/pasien.....	14
4. Indikator Kepuasan Pasien.....	15
5. Pengukuran Tingkat Kepuasan	15
6. Teori Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Perspektif Psikologi.....	17
7. Pelaksanaan Pelayanan Untuk Memberikan Kepuasan Terhadap Klien.....	19
8. Tingkat Kepuasan Pasien	20
C. Hubungan <i>Respon Time</i> dengan Tingkat Kepuasan	21
D. Konsep Kegawatdaruratan	22
1. Defisini Gawat Darurat	22
2. Jenis Gawat Darurat	22
3. Kasus Yang Dominan ditangani PSC	24
E. Kerangka Teori.....	26

BAB III: KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, DAN DEFINISI

OPERASIONAL 27

A. Kerangka Konsep.....	27
B. Hipotesis	27
C. Definisi Operasional.....	28

BAB IV: METODE PENELITIAN 30

A. Rencana Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	31
C. Tempat Penelitian.....	33
D. Waktu Peneltian	34
E. Etika Penelitian	34
F. Alat Pengumpulan Data	37
1. Instrumen Alat Penelitian.....	37

2. Uji Validitas	38
3. Reliabilitas	38
G. Prosedur Pengumpulan Data	39
1. Prosedur Administrasi	40
2. Prosedur Teknis.....	40
H. Pengolahan Data.....	42
1. Tehnik Pengolahan Data	42
a. <i>Editing</i>	42
b. <i>Coding</i>	42
c. <i>Entry</i>	43
d. <i>Cleaning</i>	43
I. Analisa Data	43
1. Analisa Univariat	43
2. Analisa Bivariat.....	46
BAB V: HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	47
B. Karakteristik Subjek Penelitian.....	48
C. Hasil Uji Univariat	49
D. Hasil Uji Bivariat	50
BAB VI: PEMBAHASAN	51
A. Interpretasi Penelitian.....	51
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Implikasi terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian.....	61
BAB VII: SIMPULAN DAN SARAN	62
A. Simpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1:	Definisi Operasional Hubungan Respon Time dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma Di PSC (Public Safety Center) BPBD Kota Denpasar.....	29
Tabel 4.1:	Table Penentuan Jumlah Sample <i>Isaac dan Michael</i> untuk Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan 10%	32
Tabel 5.1:	Distribusi Frekuensi Kasus Yang Dominan Dilanavi PSC (<i>Public Safety Center</i>).....	48
Tabel 5.2	<i>Respon Time</i> dalam Penanganan Kasus Nontrauma di PSC (<i>Public Safety Center</i>) BPBD Kota Denpasar.....	49
Tabel 5.3	Kepuasan Pasien dalam Penanganan Kasus Nontrauma di PSC (<i>Public Safety Center</i>) BPBD Kota Denpasar.....	49
Tabel 5.4	Hubungan <i>Respon Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma di PSC (<i>Public Safety Center</i>) BPBD Kota Denpasar.....	50

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1: Kerangka Teori Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma di PSC (*Public Safety Center*) BPBD Kota Denpasar26
- Gambar 3.1: Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma Di PSC (*Public Safety Center*) BPBD Kota Denpasar.....37
- Gambar 4.1: Skema Studi Korelasional Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Dalam Penanganan Kasus Nontrauma Di PSC (*Public Safety Center*) BPBD Kota Denpasar.....30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 : Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 : Kuesioner Kepuasan
- Lampiran 6 : Lembar Observasi *Respon Time*
- Lampiran 7 : Ethical Approval
- Lampiran 8 : Surat permohonan penelitian
- Lampiran 9 : Surat balasan permohonan penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 11 : Dokumentasi

DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat. (2010). *Dinamika etika dan Hukum Kedokteran dalam tantangan Zaman*. EGC.
- Adhytyo&Mulyaningsih. (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. 10 (2), 22–23.
- Adiana sari, I. G. A. I. (2020). *Hubungan response time instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien*. repository.poltekkes-denpasar
- American Heart Association. (2015). *Guidelines update for CPR and ECC*. 18 Diakses 30 Januari 2017, 132.
- Andila, W. S. (2018). *Hubungan Response Time Dengan KEpuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*. 3.
- Andreas Burger dkk. (2018). The Effect of Ambulance Response Time on Survival Following Out-of-Hospital Cardiac Arrest. *Medicine*, 8, 115:541.
- Aspuha. (2011). *Intepretasi response time*. EGC
- Association, E. P. C. (2012). *Overcrowding*. diakses tanggal 17 September 2019. <http://www.caep.ca/advocacy/overcrowding>
- Colin O’Keeffe dkk. (2010). Role of ambulance response time in the survival of patients with out-of-hospital cardiac arrest. *Emergency Medical*, 28, 703–706.
- Depkes RI. (2010). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Depkes RI.
- Dwi Surtiningsih. (2016). Penerapan Respon Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawat Daruratan Pada Pasien Kecelakaan. *E-Jurnal Keperawatan*, 6, 2.
- Haryatun & Sudaryanto. (2013). Perbedaan Waktu Tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori I-V di Instalasi Gawat Darurat RSUD Moerwodadi. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1, 69–74.
- Hermawan dkk. (2015). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di Igd RSUP Prof. Dr.R.D.Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan*, 1–7.

- Hidayat. (2009). *Meyode Penelitian Keperawatan dan Tekhnik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Idham. (2018). Kegawatan. *Jurnal Keperawatan*.
- Irianto, K. (2014). *Epidemiologi Penyakit Menular dan Tidak Menular, Panduan Klinis*. Alfa Beta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Layanan 119, Terobosan Baru Layanan Kegawatdaruratan Medik di Indonesia*. Kementrian Kesehatan RI.
- Kepmenkes. (2009). *pelayanan*. Kepmenkes.
- Kevin, Y. (2018). *Proses Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus Inovasi Public Safety Center 119 Yogyakarta Emergency Services (PSc 119 YES) Kota Yogyakarta*. Gadjah Mada University.
- Khoiroh dan Ika. (2015). *kepuasan dan respon time*.
- Lovelock. (2012). *Ketepatan pelayanan*.
- Maatilu. (2015). Faktor-faktor Yang berhubungan dengan respon time perawat pada penanganan pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof.Dr.R Kandaou Manado. *Jurnal Keperawatan*.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Prins Media.
- Martono, S. (2018). Simulation Model Algorithm for Pre-hospital Emergency Care (PHEC) Voulenteers in Indonesia. *Jurnal Sains Kesehatan Malaysia*, 16, 1.
- Morton Dkk. (2013). *Keperawatan Kritis Volume 2*. Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Nuha Medika.
- NANDA NIC-NOC. (2013). *Definisi dan Klasifikasi Diagnosis*. EGC.
- Notoadmojo. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. PT. Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. In *Jakarta: Salemba Merdeka*.
- Nurarif & Hardhi. (2015). *Aplikasi Asuhan Keperawatan Berdasarkan Diagnosa Medis & Nanda Nic-Noc Panduan Penyusunan Asuhan Keperawatan*

Profesional. Mediacion Jogja.

- Nursalam. (2011). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktik*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodelogi Ilmu Keperawatan Praktis*. Salemba Medika.
- Pamungkas, M. M. . dkk. (2018). *Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawardaruratan TERpadu (SPGDT) Kota Surakarta*. Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik Univesitas SEbelas Maret.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Pohan Imbalo.S, M. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Potter & Perry. (2008). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. EGC.
- Pusponegoro, D. A. (2010). *Buku Panduan Basic Trauma and Cardiac Life Support*. EGC.
- Rembet, M. A. (2015). Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien Pada Triase Kuning (Urgent) di Instalasi GAAt DARurat Rsu Gmim Kalooran Amurang. *E-Jurnal Keperawatan*.
- Sabriyanti. (2012). *faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus pada respon time bedah dan non bedah RSUP dr. Wahidi Sudirohusodo*. universitas hasanudin medan.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan edisi 2*. Graha Ilmu.
- Sinurat Samfriati. (2019). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat*. 5 (1).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In CV Alfabeta. <https://doi.org/https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>
- Suryanto. (2010). *waktu tanggap*.
- Swarajana. (2013). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Andi.

Swarti, N. K. (2019). *hubungan respon time petugas triage dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang triage RSUD Karangasem.*

Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima.* CV Andi Offset.

Triwibowo. (2014). *Kepuasan pelanggan.*

Wei Lam, S. (2015). *Factors affecting the ambulance response times of trauma incidents in Singapore.*

Wilde. (2010). *do emergency medical system respon time matter for healty.* cocolumbia univercity.