



SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* BERDASARKAN *TRIAGE* DENGAN
KEPUASAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN
GANGGUAN RESPIRASI DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RS TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh :
Selvi Andani
14.1101.1016

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* BERDASARKAN *TRIAGE* DENGAN
KEPUASAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN
GANGGUAN RESPIRASI DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RS TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan

**Oleh :
Selvi Andani
14.1101.1016**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PENGESAHAN

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* BERDASARKAN *TRIAGE* DENGAN
KEPUASAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN
GANGGUAN RESPIRASI DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)
RS TINGKAT III BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Selvi Andani
NIM. 14.1101.1016

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
Jember, Selasa 10 Juli 2018

Penguji,

1. Ketua : Ns.Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes (.....)
NIDN 0716047902
2. Penguji I : Ns. Cipto Susilo S.Pd., S.Kep., M.Kep. (.....)
NIDN 0715077001
3. Penguji II : Ns. Sofia Rhosma Dewi., M.Kep. (.....)
NIDN 0724128403

Mengetahui,
Dekan

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat
NIP.197012132005012001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas menyusun skripsi yang berjudul “Hubungan *Respons Time* Berdasarkan *Triage* dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Gangguan Respirasi Di Intsalasi Gawat Darurat (IGD) RS Tingkat III Baladhika Husada Jember”.

Terlaksananya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Diyan Indriyani, M.Kep., Sp.Kep.Mat selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ns. Cipto Susilo S.Pd., S.Kep., M.Kep selaku pembimbing utama yang selalu bersedia meluangkan waktu dan kesediaannya untuk memberikan

bimbingan, arahan, saran, serta nasihat yang bermanfaat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Ns. Sofia Rhosma Dewi., M.Kep selaku dosen pembimbing kedua atas kesediaannya untuk menyempatkan waktu memberikan bimbingan, pertimbangan, motivasi serta semangat bagi saya. Terimakasih ibu telah membimbing saya dengan penuh kesabaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang dengan penuh tanggungjawab dalam mengaplikasikan ilmunya.
8. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan baik material maupun spiritual demi terselesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya peneliti mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun yang diharapkan akan menyempurnakan penelitian ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep <i>Response Time</i>	8
B. Konsep <i>Triage</i>	11
C. Konsep Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan.....	21
D. Konsep Gangguan Respirasi	27
E. Penelitian Terkait	37
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	40
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	40
B. Hipotesis Penelitian	41

BAB IV METODE PENELITIAN	42
A. Desain Penelitian	42
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	42
C. Definisi Operasional	46
D. Tempat Penelitian	48
E. Waktu Penelitian.....	48
F. Etika Penelitian	48
G. Alat Pengumpul Data.....	49
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
I. Rencana Analisa Data.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN	56
A. Data Umum.....	56
B. Data Khusus	62
BAB VI PEMBAHASAN.....	67
A. Interpretasi Hasil Penelitian.....	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	85
C. Implikasi Penelitian	86
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	95
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	96
Lampiran 3 Instrument Penelitian Observasi	97
Lampiran 4 Instrument Penelitian Kuisisioner	99
Lampiran 5 Surat Pengantar Studi Pendahuluan dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	104
Lampiran 6 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kepada RS Tingkat III Baladhika Husada Jember Untuk Pengambilan Data Awal.....	105
Lampiran 7 Surat Perijinan Pengambilan Data Awal dari RS. Tingkat III Baladhika Husada Jember	106
Lampiran 8 Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember	107
Lampiran 9 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kepada RS Tingkat III Baladhika Husada Jember Untuk Penelitian.....	108
Lampiran 10 Surat Perijinan Melakukan Penelitian dari RS. Tingkat III Baladhika Husada Jember	109
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Di RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.....	110
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Skripsi	111
Lampiran 13 Hasil Penelitian.....	113
Lampiran 14 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	123
Lampiran 15 Surat Pernyataan Keabsahan Karya Ilmiah.....	128
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	129
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian.....	130

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, K., & Untoro, W. (2017). *Kinerja Klinis Sebagai Prediktor Kepuasan Pasien Dengan Moderasi Prioritas Kegawatan Pasien*. *Jurnal Economia*, 13(2), 155-170. Diakses Tanggal 07 November 2017.
- Ananta, N. D. (2013). *Gambaran Gangguan Pernapasan Pada Penjual Sayur Keliling Bermotor di Kecamatan Matesih*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Surakarta. Diakses tanggal 20 November 2017.
- Andarmoyo, S. (2012). *Kebutuhan Dasar Manusia (Oksigenasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ansori, R. R., & Martiana, T. (2017). Hubungan Faktor Karakteristik Individu Dan Kondisi Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Gigi. *The Indonesian Journal of Public Health*, 12(1), 75-84. Diakses Tanggal 25 Juni 2018.
- Arafat, A., Farhan, A. A., & Khalil, H. A. (2016). Implementation of the Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale (CTAS) in an Urgent Care Center in Saudi Arabia. *International Journal of Emergency Medicine*, 9(17), 2-5. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Bakri, M. H. (2017). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Christian, M. D., Joynt, G. M., Hick, J. L., Colvin, J., Danis, M., & Sprung, C. (2016). Critical care triage. *Intensive Care Med*, 2-11. Diakses pada tanggal 20 November 2017.
- Dahlia, N. (2015). *Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Pasien Trauma dan Non Trauma Di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta, Program Studi Ilmu Keperawatan, Yogyakarta. Diakses tanggal 6 November 2017.
- Departemen of Health and Ageing. (2009). *Emergency Triage Education Kit Triage Workbook*. Canberra: Australian Government.
- Dinas Kesehatan. (2015). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur
- Faidah, N., Ratnawati, R., & Setyoadi. (2013). *Pengalaman Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Triage Di Instalasi Gawat Darurat RSUD RAA SOEWONDO PATI*. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 35-42.

- Fadhilah, N., Harahap, W. A., & Lestari, Y. (2015). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tanggap pada Pelayanan Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang Tahun 2013*. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 4(1), 195-201. Diakses tanggal 16 Oktober 2017.
- Farianita, R. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK.III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Universitas Negeri Semarang, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Semarang. Diakses tanggal 28 Juni 2018.
- Ghanbarzeshi, N., Balaouchi, A., Darban, F., & Khayati, N. H. (2016). Effect of Triage Training on Concordance of Triage Level between Triage Nurses and Emergency Medical Technicians. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 10(5), 5-7. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Habib, H., Sulistio, S., Mulyana, R. M., & Albar, I. A. (2016). *Triase Modern Rumah Sakit dan Aplikasinya di Indonesia*. *ResearchGate*, 10-25. Diakses tanggal 07 November 2017.
- Hamarno, R. (2016). *Keperawatan Kegawatdaruratan & Manajemen Bencana*. Jakarta: Pusat pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Diakses tanggal 16 Oktober 2017.
- Hansoti, B., Jenson, A., Keefe, D., Ramirez, S. D., Anest, T., Twomey, M., et al. (2017). *Reliability and Validity Of Pediatric Triage Tools Evaluated in Low Resource Settings: A Systematic Review*. *BMC Pediatrics*, 17(37), 2-9. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Hardyanti, H. R., & Chalidyanto, D. (2015). *Hubungan Status Kegawatdaruratan Dengan Penilaian Terhadap Pelayanan IGD di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 80-88. Diakses tanggal 07 November 2017.
- Hasdianah, Siyoto, S., Indasah, & Wardani, R. (2015). *Dasar-Dasar Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Jevon, P., & Ewens, B. (2011). *Pemantauan Pasien Kritis: Seri Keterampilan Klinis Untuk Perawat*. Jakarta: Erlangga
- Jiwantoro, Y. A. (2017). *Riset Keperawatan: Analisa Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kartikawati, D. (2012). *Buku Ajar Dasar-Dasar Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kepmenkes. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Kepmenkes. (2011). *Standar Pelayanan Minimal Keperawatan Gawat Darurat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia

- Kepmenkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Kurniasari, R. (2016). *Hubungan Antara Level Emergency Severity Index (ESI) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Sido Waras*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 4(2), 97-106. Diakses tanggal 14 Juni 2018.
- Kusumawinahyu, D. (2016). *Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Surakarta. Diakses tanggal 25 Juni 2018.
- Mahrur, A., Yuniar, I., & Sarwono. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Soedirman Kebumen*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 36-43. Diakses tanggal 07 Oktober 2017.
- Mahyawati, (2015). *Hubungan Kegawatdaruratan Pasien Dengan Waktu Tanggap Perawat di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta, Program Studi Ilmu Keperawatan, Yogyakarta. Diakses tanggal 07 Desember 2017.
- Manaba, Faizin. (2016). *Anatomi Fisiologi Untuk Mahasiswa Gizi*. Jakarta: EGC
- Naser, R. W., Mulyadi, & Malara, R. T. (2015). *Hubungan Faktor-Faktor Eksternal dengan Response Time Perawat dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. Kondou Manado*. *ejournal Keperawatan*, 3(1), 1-8. Diakses tanggal 07 Oktober 2017.
- Notoatmodjo, Dr. Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurhasim, S. (2015). *Pengetahuan Perawat Tentang Response Time Dalam Penanganan Gawat Darurat Di Ruang Triage RSUD Karanganyar*. *Stikes Kusuma Husada*, Program Studi S-1 Keperawatan, Surakarta. Diakses tanggal 06 Oktober 2017.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (5 ed) Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (4 Ed) Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika
- Pamela, S. (2010). *Pedoman Keperawatan Emergensi*. Jakarta: EGC
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. e-Jurnal keperawatan, 3(2), 20-27. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Prasetyantoro, I. (2013). *Hubungan Ketepatan Penilaian Triage dengan Tingkat Keberhasilan Penanganan Pasien Cedera Kepala di IGD RSU PKU Muhammadiyah Bantul*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisiyah Yogyakarta. Program Studi Ilmu Keperawatan. Yogyakarta. Diakses tanggal 04 Desember 2017.
- Purba, D. E., Kumaat, L. T., & Mulyadi. (2015). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. D.Kandou Manado*. eJournal Keperawatan, 3(2), 1-7. Diakses tanggal 16 Oktober 2017.
- Qomariah, S. N., & Mahish, M. (2012). *Penerapan Triage Perawat Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat*. Journals of Ners Community, 3(2), 159-166. Diakses tanggal 16 Oktober 2017.
- Riset Kesehatan Dasar . (2013). *Badan Penelitian Data dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Sabarguna, B. S., & Rubaya, A. K. (2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Septian, F. Q. (2016). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triage Kuning Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong, Program Studi S1 Keperawatan. Gombong. Diakses Tanggal 28 Maret 2018.
- Syarifuddin, E., & Tryanni, V. (2013). *Prevalensi Gangguan Respirasi dan Hubungannya dengan Perilaku Warga Rumah Susun Serta Faktor yang Berhubungan*. Universitas Indonesia, Pulmonologi fakultas kedokteran, Jakarta. Diakses tanggal 06 Oktober 2017.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Widodo, E. (2015). *Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di IGD Rs. Panti Waluyo Surakarta*. Stikes Kusuma Husada Surakarta, Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan, Surakarta. Diakses tanggal 16 Oktober 2017.