



**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN KATEGORI
AUSTRALIAN TRIAGE SCALE (ATS) 3 DAN
KEPUASAN WAKTU TUNGGU DI IGD
RSAB HARAPAN KITA JAKARTA**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

Oleh

Novi Yeni Rosmalinda Tampubolon

NIM : 201512036

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM S1 KEPERAWATAN

JAKARTA

2017

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

PROGRAM SARJANA KEPERAWATAN

Laporan Penelitian

Februari 2017

Novi Yeni Rosmalinda Tampubolon

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN KATEGORI AUSTRALIAN TRIAGE SCALE (ATS) 3 DAN KEPUASAN WAKTU TUNGGU DI IGD RSAB HARAPAN KITA JAKARTA

xii + 61 halaman, 14 tabel, 3 skema, 12 lampiran

ABSTRAK

Harapan pasien datang ke IGD adalah untuk ditangani sesegera mungkin. Pasien yang puas akan kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan di IGD akan memandang baik pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien kategori ATS 3 dan kepuasan terhadap waktu tunggu di IGD RSAB Harapan Kita. Desain penelitian kuantitatif deskriptif korelasi dengan rancangan penelitian berupa *cross sectional*. Alat pengumpul data adalah kuesioner tingkat kepuasan waktu tunggu yang terdiri dari 16 pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke IGD RSAB Harapan Kita pada tanggal 9-22 Januari 2017, yang berjumlah 90 orang. 66,7 % berusia 20-40 tahun, 62,2 % berjenis kelamin perempuan, 64,4 % berpendidikan SD-SMA, 62,2 % bekerja. Hasil penelitian menunjukkan pasien dengan usia lebih muda lebih puas terhadap kepuasan waktu tunggu dibandingkan dengan pasien yang lebih tua (p value 0,02), pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah lebih puas terhadap kepuasan waktu tunggu dibandingkan pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi (p value 0,034). Mayoritas pasien puas terhadap waktu tunggu di IGD RSAB Harapan Kita, walaupun belum mencapai standar kepuasan ≥ 70 %. Ketidakpuasan terhadap waktu tunggu pelayanan IGD RSAB Harapan Kita adalah terhadap pemeriksaan laboratorium, resep dan pindah ke ruang rawat. Dari hasil ini, peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan terhadap faktor-faktor yang membuat waktu tunggu terhadap pemeriksaan laboratorium, resep dan pindah ke ruang rawat menjadi lama.

Kata kunci : IGD, Waktu Tunggu, Kepuasan

Daftar Pustaka : 17 buku, 14 jurnal (2012-2015), 10 situs online resmi (2010-2016)

**SINT CAROLUS OF HEALTH SCIENCES
S-1 NURSING PROGRAM**

Research Report
February 2017

Novi Yeni Rosmalinda Tampubolon

Relationship between Patient Characteristics Category *AUSTRALIAN TRIAGE SCALE (ATS)* 3 and Satisfaction toward Waiting Time In Emergency Service Of Harapan Kita Child And Mother Hospital Jakarta

ix + 61 pages, 14 tables, 3 schemes, 12 attachments

ABSTRACT

Expectations of patients coming to the ER is to be addressed as soon as possible. Patients were satisfied with the speed of health care provided in the ED will look good health care by the hospital as a whole. This study aims to determine the relationship between patient characteristics ATS category 3 and satisfaction with waiting times in the ER of Harapan Kita Child And Mother Hospital Jakarta. Descriptive quantitative research design correlation with cross sectional study design form. Data collection tool is a questionnaire timeout satisfaction level consists of 16 questions using a Likert scale. The samples were patients who visited the ED RSAB Harapan Kita on January 9 to 22, 2017, totaling 90 people. 66.7% aged 20-40 years, 62.2% female, 64.4% elementary-high school education, 62.2% work. The results showed patients with younger age are more satisfied to the satisfaction of waiting time compared with older patients (p value = 0.02), patients with lower levels of education are more satisfied to the satisfaction of the wait time than patients with higher levels of education (p value 0.034). The majority of patients satisfied with the wait time, although it has not reached the standard of satisfaction $\geq 70\%$. Dissatisfaction with the waiting time is to the laboratory tests, prescriptions and moved to the ward. From these results, researchers advised to do further research on the factors that make the waiting time to the laboratory tests, prescriptions and moved to the ward becomes long.

Keywords: IGD, Waiting Time, Satisfaction

Bibliography: 17 books, 14d journals (2012-2015), 10 the official online site (2010-1026)

PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN KATEGORI
***AUSTRALIAN TRIAGE SCALE (ATS) 3* DAN**
KEPUASAN WAKTU TUNGGU DI IGD
RSAB HARAPAN KITA JAKARTA

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan akan diujikan dihadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 keperawatan Sint Carolus

Jakarta, Februari 2017

Pembimbing Metodologi



(DR. Sudibyo Supardi, Apt, MKes)

Pembimbing Materi



(Ns. Maria Astrid, MKep, Sp.KMB)

Mengetahui:

Koordinator M.K. Riset Keperawatan



(E. Sri Indiyah S, SKp, M.Kes)

LEMBARAN PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM SIKEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, Februari 2017

Ketua



(Ns. Ni Luh Widani, M.Kep., Sp.Kep.MB)

Anggota



(Ns. Maria Astrid, MKep, Sp. KMB)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur hanya kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan anugerahNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul ” Hubungan antara Karakteristik Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 3 dan Kepuasan terhadap Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Jakarta”. Selama proses penyusunan penelitian ini, peneliti banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Emiliana Tarigan, Skep., MKes, selaku ketua STIK Sint Carolus
2. Ns. Justina P. Acihayati, Mkep. Sp. Mat selaku ketua program A1 Keperawatan STIK Sint.Carolus
3. Ibu Ns.Maria Astrid,Mkep, Sp.KMB selaku pembimbing materi
4. DR. Sudibyo S, Apt, Mkes, selaku pembimbing metode penelitian
5. Dr. Omo Abdul madjid, Sp.OG(K)., MPH selaku direktur utama RSAB Harapan Kita yang memberikan ijin melakukan penelitian
6. Team IGD RSAB Harapan Kita yang selalu mendukung dan membantu dalam penyelesaian laporan penelitian ini
7. Ibunda tersayang yang selalu ada dihati, *miss you... wish you were here mom*
8. Suamiku yang mendukung dalam penyelesaian laporan penelitian ini.
9. Semua pihak dan kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari penulisan laporan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki laporan penelitian ini

Akhir kata semoga laporan penelitian ini bermanfaat baik bagi peneliti dan pembaca.

Jakarta, februari 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR SKEMA.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. IGD.....	10
B. Waktu Tunggu.....	19
C. Kepuasan.....	22
1. Pengertian Kepuasan.....	22
2. Klasifikasi Kepuasan.....	25
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	26
D. Penelitian Terkait.....	31
 BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka	33
B. Hipotesis Penelitian.....	34
C. Definisi Operasional.....	35
 BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	37

B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
D. Etika penelitian.....	38
E. Alat pengumpul data.....	39
F. Metode Pengumpulan data.....	42
G. Tehnik Pengumpulan data.....	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi penelitian.....	47
B. Hasil Analisa Data.....	47
1. Deskriptif Karakteristik Pasien Kategori ATS 3.....	48
a. Usia.....	48
b. Jenis kelamin.....	49
c. Tingkat pendidikan.....	50
d. Pekerjaan.....	51
2. Kepuasan.....	52
3. Hubungan antara karakteristik dan kepuasan.....	53
a. Hubungan antara usia dan kepuasan.....	54
b. Hubungan antara jenis kelamin dan kepuasan.....	55
c. Hubungan antara pekerjaan dan kepuasan.....	56
d. Hubungan antara tingkat pendidikan dan kepuasan..	57
C. Keterbatasan penelitian	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	59
B. SARAN.....	61
Daftar Pustaka	62
Lampiran	

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1 Alur Pelayanan IGD.....	18
Skema 3.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	33
Skema 4. 1 Alur Pengumpulan Data.....	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 : Distribusi Usia Responden & Orangtua (mewakili pasien <18 tahun) di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	48
Tabel 5.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	49
Tabel 5.3 : Distribusi Jenis Kelamin Responden & Orangtua (mewakili pasien <18 tahun) di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	49
Tabel 5.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	50
Tabel 5.5 : Distribusi Tingkat Pendidikan Responden & Orangtua (mewakili pasien <18 tahun) di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	51
Tabel 5.6 : Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	51
Tabel 5.7 : Distribusi Pekerjaan Responden & Orangtua (mewakili pasien <18 tahun) di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	51
Tabel 5.8 : Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	52
Tabel 5.9 : Distribusi kepuasan responden di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	52
Tabel 5.10 : Distribusi Kuesioner Kepuasan Responden terhadap Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016	52

Tabel 5.11 :	Hubungan Antara Usia dan Kepuasan Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	54
Tabel 5.12 :	Hubungan Antara Jenis Kelamin dan Kepuasan Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	55
Tabel 5.13 :	Hubungan Antara Pekerjaan Dan Kepuasan Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016.....	56
Tabel 5.14 :	Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dan Kepuasan Waktu Tunggu di IGD RSAB Harapan Kita Januari 2016	57

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Riwayat Hidup Penulis
- LAMPIRAN 2 : Surat Permohonan Ijin Penelitian Dari STIK Sint Carolus
- LAMPIRAN 3 : Surat Ijin Penelitian dari RSAB Harapan Kita
- LAMPIRAN 4 : Permohonan Menjadi Responden
- LAMPIRAN 5 : Persetujuan Menjadi Responden
- LAMPIRAN 6 : Kuesioner
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Valid
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Reabilitas
- LAMPIRAN 9 : Hasil Penelitian Statistik Univariat
- LAMPIRAN 10 : Hasil Penelitian Statistik Bivariat
- LAMPIRAN 11 : Jadwal Penelitian
- LAMPIRAN 12 : Lembar Bimbingan Skripsi