

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KETEPATAN WAKTU TANGGAP PENANGANAN PASIEN DI  
IGD RSUD dr M. HAULUSSY AMBON**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**OLEH**

**VEREN FLORENSA TUWANKOTTA**

**NPM : 12114201180052**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU  
AMBON  
2022**

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : VEREN FLORENSIA TUWANKOTTA  
NPM : 12114201180052  
Hari : Selasa  
Tanggal : 11 Oktober 2022  
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,

Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 0012118109

Pembimbing II,

Ns. V. Leutraly, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1207029301

Penguji I,

Ns. M. Lilipory, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1203068702

Penguji II,

Ns. F. Manuhutu, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1225029301

Mengesahkan  
Dekan

  


B. Falaripa, SKM., M.Kes  
NIDN : 1207098501

Mengetahui  
Ketua Program Studi Keperawatan

Ns. S. R. Maclissa, S.Kep., M.Kep  
NIDN : 1223038001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Veren F Tuwankotta

NPM : 12114201180052

Judul Skripsi : Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap  
Penanganan Pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon

Program Studi : Keperawatan

Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulisan dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, sebagaimana tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis ini kepada Universitas Kristen Indonesia Maluku dan oleh karenanya Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengolahan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku dan perundang-undangan yang berlaku

Ambon, 11 Oktober 2022

Menyatakan  
  
Veren F Tuwankotta

**Veren F Tuwankotta**  
**NPM:12114201180052**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Pasien di IGD RSUD dr M. Haulussy Ambon”** ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ns. Nenny Parinussa, M.Kep selaku pembimbing I yang dengan sabar dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat, dan saran hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga kepada Ns. Vanny Leutualy, M.Kep selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran kesempurnaan skripsi ini.

Dengan terselesaikannya skripsi ini perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henky H Hetharia, M.Th. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku.
2. Wakil Rektor I, II, III dan IV Universitas Kristen Indonesia Maluku.
3. B. Talarima, S.KM., M. Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.
4. Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.
5. Ns. M. Lilipory, S.Kep., M.Kep selaku sekretaris Program Studi Ilmu Keperawatan.
6. Ns. M. Lilipory, S.Kep., M.Kep selaku penguji I dan Ns. F. Manuhutu, M.Kep selaku penguji II, atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku, yang telah membekali penulis dengan

ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan yang penulis jalani di Program Studi Ilmu Keperawatan.

8. Kepala ruang IGD RSUD dr. M Haulussy Ambon Ns. F. Lekatompessy, M.Kep beserta seluruh tenaga medis dan nonmedis, yang sudah memberikan motivasi dan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menunjang penulisan skripsi ini.
9. Keluarga besar penulis terutama ibu tercinta dan adik tersayang yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan dengan penuh kesabaran dan memberikan motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman kelas B seangkatan 2018 program studi ilmu keperawatan, yang tidak penulis lupakan dalam perjuangan dan pergumulan kita selama mengikuti studi.

Akhirnya penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang dengan berbagai macam cara dan perannya telah membantu penulis dalam proses penyusunan hingga terselesaikan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu perbaikan dan pengembangan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kesehatan.

Ambon, 11 Oktober 2022

Penulis

Veren F Tuwankotta

## ABSTRAK

**Veren Florensa Tuwankotta, 2022. “Faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon” (dibimbing oleh: N. Parinussa dan V. Leutualy)**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan tempat pertama pasien dirawat sesuai dengan tingkat kegawatdaruratannya di Rumah Sakit. Prinsip pelayanan utama di IGD yaitu memberikan tindakan yang cepat dan tepat pada klien agar dapat meminimalkan angka kematian dan mencegah terjadinya kecacatan. Sehingga waktu tanggap perawat dalam menangani pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan di IGD, dan waktu tanggap perawat maksimal selama lima menit sejak pasien tiba di IGD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon. Desain penelitian yang digunakan adalah analisa kuantitatif dengan menggunakan rancangan survey *Cross Sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 responden yang merupakan perawat di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon. Hasil penelitian menggunakan uji statistik *Chi-square* menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan secara signifikan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan pasien adalah beban kerja (P value = 0,003) dan tingkat pendidikan (P value = 0,004). Sedangkan faktor lama kerja tidak ada hubungan yang signifikan (P value = 0,490). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini waktu tanggap perawat di IGD.

**Kata kunci : Beban kerja, lama kerja, tingkat pendidikan, waktu tanggap**

## **ABSTRACT**

**Veren Florensa Tuwankotta, 2022. “Factors related to the timeliness of response to patient care in the emergency room of RSUD dr. M. Haulussy Ambon” (supervised by: N. Parinussa and V. Leutualy.)**

The Emergency Room (IGD) is the first place where patients are treated according to the level of emergency at the hospital. The main service principle in the ER is to provide prompt and appropriate action to clients in order to minimize mortality and prevent disability. So that the nurse's response time in dealing with patients is one measure of the success of services in the ER, and the maximum nurse response time is five minutes from the time the patient arrives at the ER. This study aims to analyze the factors related to the timeliness of response time for handling patients in the emergency department of RSUD dr. M. Haulussy Ambon. The research design used is quantitative analysis using a cross sectional survey design. The number of samples in this study were 32 respondents who were nurses in the emergency department of RSUD dr. M. Haulussy Ambon. The results of the study using the Chi-square statistical test showed that the factors that were significantly related to the timeliness of patient handling responses were workload (P value = 0.003) and education level (P value = 0.004). While the length of work factor has no significant relationship (P value = 0.490). The results of this study are expected to be taken into consideration in an effort to improve the quality of service in this case the response time of nurses in the ER.

**Keywords: workload, length of work, education level, response time**

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
1. Tujuan Umum	11
2. Tujuan Khusus	11
D. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Instalasi Gawat Darurat (IGD)	14
B. Tinjauan Umum Waktu Tanggap	22
C. Tinjauan Umum Beban Kerja	28
D. Tinjauan Umum Lama Kerja	36
E. Tinjauan Umum Tingkat Pendidikan	39
F. Kerangka Konsep	44
G. Hipotesis Penelitian	45



<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	48
D. Variabel Penelitian	48
E. Defenisi Operasional	49
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	52
H. Pengolahan dan Analisa Data	54
1. Pengolahan Data	54
2. Analisa Data	55
I. Etika Penelitian	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	59
A. Lokasi Penelitian	59
B. Hasil Penelitian	60
1. Analisa Univariat	60
2. Analisa Bivariat	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	81
<b>LAMPIRAN</b>	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	44
----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....	49
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan kelompok umur di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	61
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan kelompok jenis kelamin di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	61
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan beban kerja di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	62
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan lama kerja di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	63
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	63
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan waktu tanggap di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	64
Tabel 4.7 Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap penanganan pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	65
Tabel 4.8 Hubungan lama kerja dengan waktu tanggap penanganan pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	67
Tabel 4.9 Hubungan tingkat pendidikan dengan waktu tanggap penanganan pasien di IGD RSUD dr. M. Haulussy Ambon .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar persetujuan mengikuti penelitian (*Informed Consent*)
- Lampiran 2 : Lembar Kuisisioner dan Observasi Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Penelitian
- Lampiran 4 : *Master Table* Penelitian
- Lampiran 5 : SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Ijin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Keterangan selesai melaksanakan penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Gubernur Provinsi Maluku
- Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian