

# LAPORAN PENELITIAN



## **HUBUNGAN WAKTU TANGGAP (RESPON TIME) DENGAN KEPUASAN PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN ASMA DI UNIT GAWAT DARURAT**

**Disusun oleh:**

Ketua Tim	: Baitus Sholehah	NIDN. 0729048803
Anggota	: Angga Kurniawan Marta Putra	NIM 2031800061
Anggota	: Yudho Tri Handoko	NIDN/NIM. -
Anggota	: Handono Fatkhur Rahman	NIDN. 0721068701
Anggota	: Desi Novitasari	NIM. 1931800010

**LEMBAGA PENERBITAN, PENELITIAN, DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS NURUL JADID  
PAITON PROBOLINGGO  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

Judul Penelitian : Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat

Bidang Fokus : Kesehatan

Ketua

a. Nama Lengkap : Baitus Sholehah

b. NIDN : 0729048803

c. Jabatan Fungsional : -

d. Fakultas : Kesehatan

Anggota 1

a. Nama : Angga Kurniawan Marta Putra

b. NIM : 0729048803

c. Fakultas : Kesehatan

Anggota 2

a. Nama : Yudho Tri Handoko

b. NIDN : -

c. Mitra : RSUD. Dr. H.Koesnadi Bondowoso

Anggota 3

a. Nama : Handono Fatkhur Rahman

b. NIM : 0721068701

c. Fakultas : Kesehatan

Anggota 3

a. Nama : Desi Novitasari

b. NIM : 1931800010

c. Fakultas : Kesehatan

Lamanya Penelitian : 8 Bulan

Total Biaya Pengabdian : Rp 10.000.000,00

Asal Biaya Pengabdian : Universitas Nurul Jadid

Disahkan pada 20 Agustus 2021  
Di Probolinggo

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Handono F.R., M.Kep., Sp.Kep.M.B.

NIDN. 0721068701

Ketua Peneliti

Baitus Sholehah

NIDN. 0729048803

Kepala LP3M



Achmad Fauaid, M.A., M.A.

NIDN. 2123098702



## **SURAT PERJANJIAN / KONTRAK PENELITIAN**

Nomor : NJ-T06/30/A-7/017/03.2021

Nama Pekerjaan : Penyusunan Laporan Penelitian Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa Universitas Nurul Jadid Tahun 2021  
Nama Program : Program Penelitian Universitas Nurul Jadid  
Sumber Dana : Internal Universitas Nurul Jadid

Pada hari ini Rabu tanggal 17 (tujuh belas) bulan Maret tahun 2021 (dua ribu dua puluh satu) di Paiton Probolinggo, yang bertanda tangan dibawah ini:

- 1. ACHMAD FAWAID, M.A., M.A.**, Kepala Lembaga Penerbitan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP3M) Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, berkedudukan di Probolinggo, bertindak untuk dan atas nama Universitas Nurul Jadid Probolinggo beralamat di Pondok Pesantren Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo, selanjutnya dalam Perjanjian Kerjasama ini disebut **PIHAK KESATU**.
- 2. Baitus Sholehah, M.Kep.**, dosen pelaksana Penelitian Universitas Nurul Jadid Tahun 2021 selanjutnya dalam Perjanjian Kerjasama ini disebut **PIHAK KEDUA**. Selanjutnya **PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**:

Berdasarkan Rencana Strategis Universitas Nurul Jadid Probolinggo, PARA PIHAK telah sepakat untuk mengadakan suatu Perjanjian Kerjasama/Kontrak, yang mengikat PARA PIHAK dengan cara kontrak Lumpsum untuk melaksanakan penelitian berjudul **Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat**, dengan ketentuan seperti dimaksud dalam pasal-pasal tersebut di bawah ini.

### **PASAL 1 TUGAS KERJA**

- (1) **PIHAK KESATU** dalam kedudukannya seperti tersebut di atas, memberi tugas tersebut kepada **PIHAK KEDUA**, dan selanjutnya **PIHAK KEDUA** menerima tugas tersebut untuk melaksanakan pekerjaan Penelitian sesuai dengan Pedoman Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Nurul Jadid maupun petunjuk-petunjuk lainnya;
- (2) Luaran dari penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat diatas, yaitu Laporan Penelitian;
- (3) Perjanjian Kerjasama / Kontrak ini mengikat **PARA PIHAK** dan dilakukan dengan cara kontrak Lumpsum yaitu bahwa penyelesaian seluruh pekerjaan ini dilakukan dalam batas waktu tertentu dengan jumlah harga yang pasti dan tetap;

- (4) Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) Program Studi homebase PIHAK KEDUA di tempat dan lokasi yang ditentukan bersama mahasiswa;
- (5) PIHAK KESATU menyediakan sarana prasarana dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen (SIM), pelatihan dan pendampingan penulisan artikel jurnal, buku ajar, dan paper prosiding, Sentra Hak Kekayaan Intelektual, jurnal penelitian, serta Penerbit Pustaka Nurja (Anggoa IKAPI);
- (6) Biaya akomodasi dan transportasi dalam pelaksanaan penelitian ditanggung oleh PIHAK KEDUA;

## **PASAL 2**

### **DASAR PELAKSANAAN PEKERJAAN**

Pekerjaan-pekerjaan tersebut dalam Pasal 1 harus dilaksanakan oleh PIHAK KEDUA berdasarkan:

- a. Renstra penelitian dan pengabdian Universitas Nurul Jadid;
- b. Pedoman penelitian dan pengabdian Universitas Nurul Jadid;
- c. Rencana Pembelajaran Semester matakuliah Universitas Nurul Jadid.

## **PASAL 3**

### **BIAYA PELAKSANAAN PEKERJAAN**

- (1) PARA PIHAK telah sepakat dan setuju bahwa biaya penyusunan Laporan penelitian beserta dengan luarannya tahun 2021 adalah sebesar Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).
- (2) Biaya pelaksanaan pekerjaan seperti tersebut pada ayat (1) belum termasuk biaya publikasi yang timbul dari PARA PIHAK.

## **Pasal 4**

### **HASIL PEKERJAAN**

- a. Proposal penelitian
- b. Laporan kemajuan penelitian
- c. Laporan akhir penelitian

## **PASAL 5**

### **ATURAN PEMBAYARAN**

Pembayaran oleh PIHAK KESATU kepada PIHAK KEDUA dilakukan dalam dua tahap:

- a. Tahap 1 sebesar Rp 5.000.000,00 jika seluruh laporan kemajuan selesai dan disetujui oleh Fakultas dan LP3M;
- b. Tahap 2 sebesar Rp 5.000.000,00 jika laporan akhir penelitian selesai dan disetujui oleh Fakultas dan LP3M;

## **PASAL 6**

### **JANGKA WAKTU PELAKSANAAN**

- (1) Pelaksanaan penelitian sudah dimulai setelah ditandatanganinya kontrak ini.
- (2) Pekerjaan tersebut harus sudah selesai dilaksanakan dan dilakukan serah terima pekerjaan oleh PIHAK KEDUA kepada PIHAK KESATU sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Batas akhir pengumpulan proposal adalah 30 April 2021

- b. Batas akhir pengumpulan laporan kemajuan adalah 30 Agustus 2021
- c. Batas akhir pengumpulan laporan akhir adalah 30 Oktober 2021
- (3) Batas waktu tersebut pada ayat (2) dapat diperpanjang dengan persetujuan tertulis dari PIHAK KESATU berdasarkan usulan pertimbangan secara tertulis dengan mengemukakan alasan-alasan yang cukup kuat, di luar kewenangan dan kekuasaan PIHAK KEDUA antara lain seperti terjadi keterlambatan dalam publikasi luaran, terjadi pekerjaan tambahan, dan terjadi *force majeure*.
- (4) PIHAK KEDUA dapat melakukan penyempurnaan dan konsultasi dalam penuntasan luaran penelitian dengan persetujuan dari PIHAK KESATU.

**PASAL 7**  
**SANKSI-SANKSI**

- (1) Apabila PIHAK KEDUA tidak mengumpulkan proposal penelitian sampai pada 30 April 2021, maka PIHAK KESATU berhak membatalkan seluruh haknya dalam penelitian;
- (2) Apabila PIHAK KEDUA tidak mengumpulkan laporan kemajuan penelitian sampai pada 30 Agustus 2021, maka PIHAK KEDUA tidak berhak menerima insentif.;
- (3) Apabila PIHAK KEDUA tidak mengumpulkan laporan akhir penelitian sampai pada 30 Oktober 2021, maka PIHAK KEDUA tidak akan mendapatkan hibah penelitian di Tahun selanjutnya.

**PASAL 8**  
**FORCE MAJORE**

- (1) PIHAK KEDUA dibebaskan dari sanksi-sanksi apabila keterlambatan penyelesaian pekerjaan disebabkan oleh terjadinya peristiwa-peristiwa di luar kekuasaan atau kemampuan PIHAK KEDUA yang dianggap *force majeure* yang disetujui PIHAK KESATU, misalnya:
  - a. Bencana alam, dan atau peperangan;
  - b. Kejadian-kejadian akibat kebijaksanaan Pemerintah dalam bidang penelitian dan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah bahwa akibat kebijaksanaan tersebut dapat digolongkan sebagai *force majeure*.
- (2) Apabila terjadi peristiwa tersebut di atas, PIHAK KEDUA harus memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK KESATU, dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah terjadi *force majeure*.
- (3) Atas Persetujuan PIHAK KESATU, dibuatkan Berita Acara dan selanjutnya batas waktu penyelesaian pekerjaan sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 (tujuh) dapat diperpanjang yang dituangkan dalam Addendum Surat Perjanjian Kerjasama /Kontrak ini.

**PASAL 9**  
**PELAKSANAAN PEKERJAAN OLEH PIHAK LAIN**

- (1) Pekerjaan tersebut, baik sebagian maupun seluruhnya dilarang diserahkan oleh PIHAK KEDUA kepada pihak lain tanpa persetujuan dari PIHAK KESATU.
- (2) Jika ternyata PIHAK KEDUA menyerahkan sebagian pekerjaan atau seluruhnya kepada pihak lain, dan peringatan-peringatan tertulis dari PIHAK KESATU tidak diindahkan oleh PIHAK KEDUA, maka setelah mengadakan perhitungan,

PIHAK KESATU berhak membatalkan Surat Perjanjian Kerjasama ini secara sepihak.

**PASAL 10**  
**PERSELISIHAN**

- (1) Apabila terjadi perselisihan antara PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA, maka hal tersebut akan diselesaikan secara musyawarah untuk mufakat.
- (2) Jika tidak mendapatkan penyelesaian yang layak dan memuaskan kedua belah pihak, maka penyelesaian akan melibatkan Wakil Rektor terkait.

**PASAL 11**  
**PENUTUP**

Surat Perjanjian Pelaksanaan Pekerjaan / Kontrak ini dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak dalam rangkap 2 (dua).

PIHAK KESATU

Kepala Lembaga Penerbitan, Penelitian, dan  
Pengabdian kepada Masyarakat (LP3M)  
Universitas Nurul Jadid Probolinggo

selaku Pembuat Komitmen



**ACHMAD FAWAID, M.A., M.A.**

NIDN. 2123098702

PIHAK KEDUA

Dosen Pelaksana Penelitian  
Universitas Nurul Jadid



**Baitus Sholeha, M.Kep.**

NIDN. 0729048803



YAYASAN NURUL JADID PAITON  
**LEMBAGA PENERBITAN, PENELITIAN, &  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS NURUL JADID**  
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid  
Karanganyar Paiton  
Probolinggo 67291  
☎ 0888-3077-077  
e: [lp3m@unuja.ac.id](mailto:lp3m@unuja.ac.id)  
w: <https://lp3m.unuja.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK  
KEGIATAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baitus Sholehah  
Tempat Tanggal Lahir : Probolinggo, 29 April 1988  
NIDN : 0729048803  
Fakultas : Kesehatan

Dengan ini menyatakan sanggup dan bertanggungjawab mutlak atas pelaksanaan penelitian sebagaimana yang telah kami usulkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan-aturan yang telah disepakati dalam Kontrak, maka menjadi tanggungjawab kami.

Paiton, 17 Maret 2021

Pelaksana,



**(Baitus Sholehah, M.Kep)**

## ABSTRAK

Penyakit Asma merupakan salah satu penyakit yang paling umum pada sistem pernapasan manusia. Penyakit ini menyerang orang yang memiliki tanda-tanda penyempitan saluran udara (bronkus) di dalam tubuh, yang berfungsi membawa oksigen ke paru-paru dan rongga dada serta penyakit radang kronis pada jalan nafas. Dasar dari penyakit ini adalah hiperfungsi bronkus dan obstruksi jalan napas. Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (respon time) dengan kepuasan pelayanan ke gawat darurat pada pasien asma di Unit Gawat Darurat Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan desain korelasional dan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti melalui pendekatan cross sectional. Populasi dalam riset ini adalah pasien asma dan keluarga pasien asma pada bulan oktober-november sebanyak 60 orang dengan tehnik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan lembar observasi untuk respon time perawat dan kuesioner skala likert untuk pasien asma dan keluarga. Hasil uji analisis korelasi Spearman rho diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara Waktu Tanggap(response time) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo yaitu P value sebesar 0,000 dan Nilai coefficient correlation  $r = ,828$  artinya response time berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat.

**Kata kunci:** kepuasan; penyakit asma; waktu tanggap

## ABSTRACT

Asthma is one of the most common diseases of the human respiratory system. This disease attacks people who have signs of narrowing of the air passages (bronchi) in the body, which functions to carry oxygen to the lungs and chest cavity and chronic inflammatory disease of the airways. The basis of this disease is bronchial hyperfunction and airway obstruction. The purpose of the study was to determine the correlation between response time and satisfaction with services to the emergency department in asthma patients in the Emergency Unit at the Kotaanyar Puskesmas, Probolinggo District. This study uses a correlational design and aims to determine the relationship between the two variables studied through a cross sectional approach. The population in this study were asthmatic patients and their families in October-November as many as 60 people using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Collecting data using observation sheets for nurse response time and Likert scale questionnaires for asthma patients and their families. From the results of the Spearman rho correlation analysis test, it was found that there was a relationship between response time and satisfaction with emergency services for asthmatics in the ER at the Kotaanyar Public Health Center, Probolinggo Regency, namely the P value of 0.000 and the value of the correlation coefficient  $r = ,828$ , meaning that response time had an effect on emergency service satisfaction is strong.

**Keywords:** asthma; response time; satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERJANJIAN / KONTRAK PENELITIAN.....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK KEGIATAN PENELITIAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
BAB 2 METODE.....	2
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	3
DAFTAR PUSTAKA.....	8

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P1 Pada Penderita Asma (n=15).....	3
Table 2. Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P2 pada Penderita Asma (n=15).....	3
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P3 pada Penderita Asma (n=15).....	3
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P1 (n=15).....	3
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P2 (n=15)	4
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P3 (n=15)	4
Tabel 7 Hubungan Waktu Tanggap (Response time) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdarutan (n=15).....	4
Tabel 8 Hubungan waktu tanggap (Response time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdarutan (n=15).....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Asma adalah salah satu penyakit yang paling umum pada sistem pernapasan manusia. Penyakit ini menyerang orang yang memiliki tanda-tanda penyempitan saluran udara (bronkus) di dalam tubuh, yang berfungsi membawa oksigen ke paru-paru dan rongga dada, penyakit radang kronis pada jalan napas. Dasar dari penyakit ini adalah hiperfungsi bronkus dan obstruksi jalan napas. Gejalanya antara lain sesak napas (*shortness of breath*), dahak terutama pada malam hari atau dini hari, dan dada terasa sesak. (Khaidir,2019). Asma merupakan masalah kesehatan global. Diperkirakan sekitar 300 juta orang menderita asma di seluruh dunia. Angka kejadian penyakit asma akhir-akhir ini mengalami peningkatan dan relatif sangat tinggi dengan banyaknya morbiditas dan mortalitas. Jumlah penderita asma di seluruh dunia telah mencapai 300 juta dan diperkirakan akan meningkat menjadi 400 juta pada tahun 2025. Prevalensi ini bervariasi di setiap negara, dan peningkatan prevalensi ini terutama terlihat di negara maju. Di Amerika Serikat, prevalensi asma adalah 7,3% pada tahun 2001, meningkat menjadi 8,2% pada tahun 2009. Menurut hasil survei Riskesdas 2013, Penyakit Asma di Indonesia memiliki angka tertinggi 4,5% dengan persentase tertinggi pasien perempuan sebesar 4,6% dan laki-laki sebesar 4,4%.. Provinsi Jawa Timur pada tahun 2018 kejadian asma sebanyak 2,57% sedangkan di Kabupaten Probolinggo tahun 2018 kejadian asma yaitu 4,75%. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Kotaanyar didapatkan jumlah penyakit asma yang masuk ke UGD (Unit Gawat Darurat) pada tahun 2019 pasien laki-laki sebanyak 249 orang dan pasien perempuan 206 orang, sedangkan pada tahun 2020 pasien laki-laki sebanyak 399 orang dan pasien perempuan sebanyak 453 orang. Pasien masuk dengan prioritas kategori P1/perlu rujukan sejumlah 97 pasien, P2/penanganan rawat inap sejumlah 288 pasien, dan P3/rawat jalan sejumlah 467 pasien pada tahun 2020. Menurut data tersebut, dan melihat beberapa tahun ini jarang sekali penelitian yang fokus mengenai waktu tanggap dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma, beserta adanya beberapa fenomena yang terjadi sehingga perlu dilakukan penelitian yang mendalam untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (*respon time*) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma di unit gawat darurat puskesmas Kotaanyar kabupaten probolinggo. melihat angka kasus penyakit asma di wilayah Puskesmas Kotaanyar termasuk tinggi di daerah Provinsi Jawa Timur sehingga pelayanan unit gawat darurat dapat mengetahui hubungan waktu tanggap (*respon time*) dengan kepuasan pelayanan.

## **BAB II**

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain korelasional yang bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang diteliti menggunakan pendekatan cross sectional, Variabel yang akan diteliti adalah respon time perawat dan tingkat kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pasien asma dan keluarga. Menurut Nursalam (2017) cross sectional adalah Jenis riset yang menekankan waktu pengukuran/ observasi informasi variabel independen serta dependen cuma satu kali pada satu saat.

Peneliti menentukan populasi menggunakan Rumus Slovin. jumlah pasien Asma di Puskesmas Kotaanyar pada bulan Oktober-November 2020 yaitu sebanyak 60 Pasien dan untuk mengetahui hipotesa penelitian ditolak atau diterima akan di uji analisis korelasi Spearman rho. Penelitian ini dibagi dengan prioritas P1( gawat darurat) dengan response time 0- 5 menit, prioritas P2 (gawat tidak darurat/ darurat tidak gawat) dengan response time  $\leq 30$  menit, dan prioritas P3 (tidak gawat serta tidak darurat) dengan response time  $\leq 60$  menit. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data melalui pengecekan kelengkapan data, skoring, dan tabulasi data kemudian dilakukan analisa data.

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P1 Pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response time</i>	f	%
0-1 menit	12	80,0
2-3 menit	2	13,3
4-5 menit	1	6,7

Tabel 1 Bersumber pada tabel diatas menampilkan jika sebagian besar responden pada golongan P1 diberi penanganan 0- 1 menit adalah sebesar 12 responden( 80, 0%).

Table 2. Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P2 pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response time</i>	f	%
1-0 menit	16	88,9
11-20 menit	1	5,6
21-30 menit	1	5,6

Tabel 2 menunjukan kalau mayoritas responden pada golongan P2 diberi penanganan 1- 10 menit adalah sebesar 16 responden (88, 9%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Response Time Golongan P3 pada Penderita Asma (n=15)

<i>Response time</i>	F	%
1-20 menit	22	81,5
21-40 menit	5	18,5

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P3 diberi penanganan 1-20 menit adalah sebesar 22 responden (81,5%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P1 (n=15)

<i>Tingkat kepuasan</i>	F	%
Sangat puas	11	73,3
Puas	2	17,3
Tidak puas	1	6,7
Sangat tidak puas	1	6,7

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P1 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 11 responden (73,3%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P2 (n=15)

<i>Tingkat kepuasan</i>	F	%
Sangat puas	17	94,4
Puas	0	0
Tidak puas	1	5,6
Sangat tidak puas	0	0

Tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P2 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 17 responden (94,4%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden pada Golongan P3 (n=15)

<i>Tingkat kepuasan</i>	F	%
Sangat puas	23	85,2
Puas	4	14,8
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden pada golongan P3 menyatakan sangat puas adalah sebanyak 23 responden (85,2%).

Tabel 7 Hubungan Waktu Tanggap (Response time) dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdarutan (n=15)

<i>Response time</i>	<i>P value</i>	<i>Spearman's Rho</i>
Prioritas P1	0,000	,874
Prioritas P2	0,001	,728
Prioritas P3	0,000	,875

Tabel 7 merupakan hasil dari analisis peneliti yang dilakukan uji statistik spearman rho sehingga didapatkan nilai p value dari masing-masing response time. Pertama response time berdasarkan triage pada prioritas P1 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,874$  dengan hitungan signifikan sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang berarti hipotesis (H1) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (response time) prioritas P1 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Selanjutnya pada P2 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,728$  dengan p value sebesar 0,001, nilai tersebut juga lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang artinya H1 gagal ditolak atau ada hubungan antara waktu tanggap

(response time) prioritas P2 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Dan yang terakhir pada P3 diperoleh nilai coefficient correlation  $r = ,875$  dengan nilai p value sebesar 0,000, nilai tersebut juga lebih kecil dari  $\alpha (0,01)$  yang artinya H1 gagal ditolak atau ada hubungan antara waktu tanggap (response time) prioritas P3 dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo.

Tabel 8 Hubungan waktu tanggap (Response time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan (n=15)

<i>Spearman's rank correlation</i>	
Koefisien korelasi	0,828
P value	0,000
N	60

Tabel 8 hasil uji analisis korelasi Spearman rho diperoleh hasil nilai P value sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha (0,01)$  yang berarti hipotesis (H1) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (response time) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Nilai coefficient correlation  $r = ,828$  artinya waktu tanggap(response time) berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat. Nilai korelasi positif artinya semakin cepat response time maka tingkat kepuasan semakin tinggi sebaliknya semakin lambat waktu tanggap (response time) maka tingkat kepuasan semakin menurun.

### **Waktu Tanggap (Respon time) Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa Waktu Tanggap (respon time) perawat pada P1 dengan 0-1 menit sebanyak 12 responden (80,0%), 2-3 menit 2 responden (13,3%) dan 4-5 menit 1 responden (6,7%) dengan kategori Baik. Begitu juga dengan Waktu Tanggap (respon time) perawat pada P2 1-10 menit 16 responden 88,9%, 11-20 menit 1 responden (5,6%), 21-30 menit 1 responden (5,6%) dengan kategori Baik. Dan Waktu Tanggap (respon time) perawat pada p3 respon time 1-20 menit 22 responden, (81,5%) 21-40 menit 5 responden (18,5%) dengan kategori Baik.

Menurut American collage of Emergency Physician Theory, faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap menunjukkan bahwa dukungan sumber daya manusia yang kompeten mencapai waktu tanggap yang baik di UGD (Damayanti, 2008). Waktu Tanggap merupakan inti atau fokus keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Waktu Tanggap memegang peranan penting dalam memberikan asuhan dan

meningkatkan kepuasan pasien. Waktu Tanggap merupakan gabungan dari response time dari saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai dengan saat respon petugas melayani pasien di IGD hingga selesainya tindakan (Tiurmaida, 2019). Peneliti meyakini bahwa waktu tanggap yang cepat terhadap pasien yang datang berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan dan kemampuan seorang petugas UGD akan membentuk sebuah manajemen yang baik, dan semakin baik manajemen di UGD maka untuk melayani pasien yang datang akan baik pula tingkat pelayanannya.

### **Kepuasan Pelayanan pada Pasien Asma**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada jumlah total 60 responden di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa kepuasan pada P1 11 responden sangat puas (73,3%), 2 responden merasa puas (13,3%) tidak puas 1 responden (6,7%) dan merasa sangat tidak puas 1 responden (6,7%). Kepuasan pada P2 17 responden sangat puas (94,4%) dan 1 responden merasa puas (5,6%). Kepuasan P3 23 responden merasa sangat puas (85,2%) dan 4 responden merasa puas (14,8%). Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut kuesioner kepuasan terdapat pada aspek jaminan, kenyataan, keandalan, daya tanggap dan empati.

Aspek jaminan terutama mencakup pengetahuan, kompetensi, perilaku sopan, dan sifat dapat dipercaya perawat. Selain itu, tidak adanya bahaya selama bertugas merupakan jaminan bahwa realitas (bukti fisik) semuanya tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan dan penampilan petugas yang melihat dinamika dunia kerja saat ini dan mengutamakan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Menurut peneliti jumlah responden yang sembuh lebih besar karena klien mendapatkan penanganan di rumah sakit sesuai prosedur yang telah ditetapkan, jika klien tidak dibantu di fasilitas medis, kejadian kematian meningkat (Nursalam, 2013).

Aspek keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai harus memiliki tingkat pengetahuan, keahlian, kemandirian, kemahiran dan profesionalisme yang tinggi sehingga kegiatan kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang baik tanpa segala keluhan dan kesan Pelayanan yang diterima masyarakat berlebihan (Hafid, 2014). Aspek empati dalam pelayanan adalah kepedulian, kehati-hatian, empati, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan untuk merumuskan dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pemahaman para pihak (Nursalam, 2013). Responsiveness adalah suatu bentuk pelayanan yang memberikan interpretasi agar orang yang menerima pelayanan dapat merespon dan merespon pelayanan yang diterima.

### **Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) dengan Kepuasan Pasien Asma**

Hasil uji analisis korelasi Spearman rho diperoleh nilai hitungan P value sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha$  (0,01) yang berarti hipotesis (H1) dalam penelitian ini gagal ditolak. Artinya, ada hubungan antara waktu tanggap (response time) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada penderita asma di UGD Puskesmas Kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Nilai coefficient correlation  $r = ,828$  artinya waktu tanggap (response time) berpengaruh pada kepuasan pelayanan kegawatdaruratan kuat

Hasil analisis pada penelitian ini sesuai dengan peneliti sebelumnya yaitu responden dengan respon time baik menerangkan sangat puas sebesar 58,6% sementara itu 17,6% responden menerangkan puas dengan pelayanan IGD di rumah sakit, serta buat responden yang menerangkan tidak puas sebesar 23,8%. Perihal ini dipengaruhi oleh sebagian aspek oleh pihak IGD rumah sakit tentang waktu tanggap petugas IGD rumah sakit disaat melakukan pelayanan pada pasien yang datang (Jaya,AP,2017). Sejalan juga dengan Hasil riset Pisu (2015) untuk mengetahui hubungan Waktu Tanggap perawat dengan tingkat kepuasan klien, Pisu melaksanakan riset yang menyertakan pasien yang tiba ke instalasi gawat darurat. Perawat yang melaksanakan waktu tanggap yang cepat serta tepat akan mendapat nilai positif dari klien serta tingkat kepuasan klien bertambah. Bersumber pada hasil riset, kalau kepuasan klien bisa tercapai dari respon time perawat yang cepat (Sinurat,S 2019).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Khaidir, Usman, Henni Kumaladewi Hengky, 2019, *Hubungan Antara Karakteristik Penderita Dengan Derajat Asma Bronkial Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Kota Parepare:Manusia dan Kesehatan:vol.2, no.2, mei, 206.*
- Yulia Kartina, Susanthi Djajalaksana, Iin Noor Chozin, Harun Al Rasyid, 2020, *Perbedaan Ekspresi miRNA-126 dan Interleukin (IL)-13 Pada Pasien Asma Terkontrol Penuh dan Tidak Terkontrol Penuh : Respirologi Indonesia, vol 40, no:1, 25*
- Kemendes RI, 2013, Riskesdas, Jakarta. <https://pusdatin.kemendes.go.id> (tanggal akses: 16 Juli 2021).
- Dinkes Probolinggo, 2018. *Profil Kesehatan Tahun 2018 Kabupaten Probolinggo, <https://dinkes.probolinggokab.go.id>* (tanggal akses: 16 Juli 2021)
- Nazwar Hamdani Rahil, 2010, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul. Vol 6. No2.hlm 126*
- 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:27.*
- Kepmenkes. (2011). *Standar Pelayanan Minimal Keperawatan Gawat Darurat* . Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Tiurmaida, dkk, *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas: Jurnal Kesehatan Mesencephalon, Vol.5 No.2, Oktober 2019, hlm 127-132*
- Somantri, 2007, *Keperawatan Medikal Bedah: Asuhan Keperawatan Pada Pasien Gangguan Sistem Pernafasan: Salemba Medika*
- Brunner, Suddarth, 2015, *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah, Edisi 12, vol:12*
- Alsagaf, 2012, *Dasar-dasar Penyakit Paru, Cetakan Kesepuluh. Surabaya. Airlangga*
- Smeltzer, Bare, 2013, *Buku Ajar Medikal Bedah, Edisi 8: Jakarta, ECG*
- Gina, 2015, *Global Strategy for asthma managemen and prevention, [http:// ginasthma.org/wpcontent/upl oad/2016/01/ GINA-Report-2015-aug11- 1.pdf](http://ginasthma.org/wpcontent/upl oad/2016/01/ GINA-Report-2015-aug11- 1.pdf)*.(11 agustus 2015)
- Francis, Caia, 2008, *perawatan Respirasi, Jakarta: Erlangga*
- IDAI, 2017, *Pedoman Nasional Asma Anak. <https:// www.idai.or.id>*. (tanggal akses 16 Agustus 2021)

- Djojodibroto RD,2009, *Respirologi (respiratory medicine)*. Jakarta : EG;105-113.
- Jusuf M, Winaraini, Hariadi S, 2010, *Buku Ajar Ilmu Penyakit Paru. Departemen Ilmu Penyakit Paru FK UNAIR-RSUD Dr. Soetomo*. Surabaya: 59-77.
- Kepmenkes. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- 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 05 Agustus 2021
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- 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 20 September 2021.
- 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 05 Agustus 2021
- Kepmenkes. (2009). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (5 ed) Jakarta: Salemba Medika
- Sabarguna, B. S., & Rubaya, A. K. (2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan Imbalo S.MPH, (2007) *Buku Jaminan mutu layanan kesehatan* Jakarta : EGC
- Muninjaya , G. 2012 *.Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Damayanti, D. (2008). *Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dalam hal kemampuan, ketanggapan, dan hubungan interpersonal perawat di ruang rawat inap kelas 1 dan 2 dr. Sardjito Yogyakarta*. Skripsi S1 Keperawatan. Tidak dipublikasikan
- Hafid, Muh. Anwar. (2014). *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsud Syech Yusuf Kab. Gowa*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sinurat, S. (2019). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien bpjs Di instalasi Gawat Darurat : Jurnal Penelitian Keperawatan, Vol. 5, No.1 Januari 2019* hlm 1-9

Khoiroh, U. (2015). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien: Journal of ners community*, vol.6 No.2, November 2015, hlm 182-188