

**ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN
PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI



Oleh :

**SITI NURUL KHOTIMAH
NIM. 312023072**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIAH BANDUNG
2024**

**ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN
PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh :

**SITI NURUL KHOTIMAH
NIM. 312023072**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SITI NURUL KHOTIMAH
NIM 312023072

ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Pada Sidang Akhir
Tanggal Juli 2024

Oleh :

Pembimbing Utama



Dr. Angga Wilandika, S.Kep, Ners., M.Kep
NPP. 2011180886043

Pembimbing Pendamping



Santy Sanusi, S.Kep, Ners, M.Kep, Sp.Kep. MB
NPP. 2001141070010

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Disusun oleh :

SITI NURUL KHOTIMAH
NIM. 312023072

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Skripsi

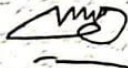
Program Studi Keperawatan

Universitas 'Aisyiyah Bandung

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Bandung, 31 Agustus 2024

Penguji I



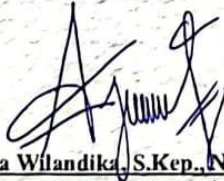
Nur Rohmah, A.M.K., S.Pd., M.HSc
NPP. 2010100975038

Penguji II



Sajodin, S.Kep., M.Kes., AIFO
NPP. 2014280373049

Pembimbing Utama,



Dr. Angga Wilandika, S.Kep., Ners., M.Kep
NPP. 2011180886043

Pembimbing Pendamping,



Santy Sanusi, S. Kep.Ners., M. Kep
NPP. 2001141070010

PERNYATAAN ORIGINALITAS

PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA TULIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Nurul Khotimah

NIM : 312023072

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan skripsi yang berjudul :

ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pancabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, 31 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



METERAI TEMPEL
7B169AMX414918477
Siti Nurul Khotimah

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Nurul Khotimah

NIM : 312023072

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas 'Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 31 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Siti Nurul Khotimah

Mengetahui,

Tim Pembimbing

Nama

1. Dr. Angga Wilandika, S.Kep., Ners., M.Kep :

2. Santy Sanusi, S. Kep., Ners., M.Kep :

Tanda Tangan



KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis Waktu Tanggap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat”.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala akan tetapi berkat dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada

1. Tia Setiawati, S.Kp.,M.Kep.,Ns.Sp.Kep.An selaku rektor Universitas ‘Aisyiyah Bandung
2. Poppy Siti Aisyah, S.Kep.,M.Kep,Ners selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung
3. Nina Gartika, S.Kp.,M.Kep selaku Ka Prodi Sarjana Keperawatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung
4. Angga Wilandika, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan banyak waktu bagi penulis melakukan bimbingan. Dan terimakasih banyak atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
5. Santy Sanusi, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku pembimbing 2 atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh staf akademik dan dosen di lingkungan Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung.
7. Kepada suami, adik, kedua orang tua dan kedua mertua yang memberikan banyak sekali doa dan dukungan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
8. Kepada Sri Atun, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku atasan dan teman-teman yang

selalu mendukung penulis dalam menghadapi perkuliahan terkhususnya dalam pengerjaan laporan akhir ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan proposal penelitian ini. Besar harapan penulis dalam pemberian saran dan kritik yang membangun. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi yang membaca.

Bandung, Agustus 2024

ABSTRAK

ANALISIS WAKTU TANGGAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Siti Nurul Khotimah

312023072

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memerlukan aksi yang cepat dan tepat untuk memberikan penyelamatan hidup pasien dengan kasus kegawatdaruratan. Masalah yang sering terjadi di IGD adalah banyaknya kunjungan pasien setiap harinya yang berdampak terhadap keterlambatan penanganan pada pasien. Tujuan penelitian menganalisis menganalisis waktu tanggap pelayanan di IGD RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk mendapatkan solusi mengenai *overcrowded* yang sering terjadi dalam mengurai pasien rawat inap yang tertahan di IGD. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 97 orang. Data penelitian dianalisa menggunakan analisa univariat dan penelitian dilaksanakan bulan Juni hingga Juli 2024. Hasil penelitian menunjukkan 78,4% pasien mendapatkan *respon time triage* cepat, 69,1% mendapatkan *respon time* cepat untuk konsultasi DPJP, 78,4% mendapatkan *respon time* cepat untuk hasil laboratorium dan radiologi, 83,5% mendapatkan *respon time* cepat dalam proses transfer dan 72,2% mendapatkan *respon time* cepat pada proses registrasi, sehingga dapat disimpulkan seluruh respon time di IGD Rumah Sakit RSUD AL Ihsan Provinsi Jawa Barat sudah baik dengan rata-rata pasien mendapatkan *respon time* cepat dan tepat sebesar 70% sedangkan 30% lainnya masih belum mendapatkan *respon time* yang lambat saran: Perlu dilakukan pemantauan mutu, peninjauan standart waktu tanggap, penambahan sumber daya manusia untuk peyananan di IGD RSUD AL Ihsan Provinsi Jawa Barat, membuat ruang triase dan menjalankan sistem triase sesuai kondisi pasien.

Kata Kunci: *Deskriptif kuantitatif, IGD, Respon time*

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE RESPONSE TIME IN THE EMERGENCY ROOM (IGD) AL IHSAN REGIONAL HOSPITAL, WEST JAVA PROVINCE

Siti Nurul Khotimah
312023072

The Emergency Department (IGD) is a hospital service unit that requires fast and precise action to save the lives of patients with emergency cases. A problem that often occurs in the ER is the large number of patient visits every day which results in slow treatment of patients. The aim of the research is to analyze the response time of services in the emergency room of one of the Bandung Regency Hospitals. This research is useful as a reference for finding solutions to overcrowding which often occurs in solving inpatients stuck in the ER. This research is a quantitative descriptive study, with a total research sample of 97 people. The research data was analyzed using univariate analysis and the research was carried out from June to July 2024. The research results showed that 78.4% of patients got a fast response time for triage, 69.1% got a fast response time for DPJP consultations, 78.4% got a fast response time for laboratory and radiology results, 83.5% got a fast response time in the transfer process and 72.2% got a fast response time in the registration process, so it can be concluded that all response times in the hospital emergency room are good with the average patient getting a response time more than 70% are fast and accurate while the other 30% still don't get a slow response time. Suggestions: Quality monitoring is needed, review of response time standards, additional human resources for services in the ER, create a triage room and run a triage system according to the patient's condition.

Keywords: Quantitative descriptive, IGD, response time.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR PUSTAKA	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Yang Relevan.....	17
C. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Variabel penelitian.....	21
C. Definisi Operasional	22
D. Populasi dan Sampel.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisa Data	26
G. Prosedur Penelitian	27
H. Pengolahan Data.....	28
I. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
J. Etika Penelitian.....	29
MANUSKRIP.....	30
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian yang relevan	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1 Analisis Univariat Pasien IGD RS Al Ihsan.....	32

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	20
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Bimbingan Skripsi.....	38
Lampiran 2: Surat Etik dan Perizinan	47
Lampiran 3: Instrumen Penelitian.....	50
Lampiran 4: Master Tabel	51
Lampiran 5: Hasil Olah Data SPSS	53
Lampiran 6: Foto Dokumentasi	57
Lampiran 7: Plagiarisme.....	58

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar. (2023). The Relationship Between Service Response Time And Waiting Time For Transfer Of Igd Patients To Inpatients With Patient Satisfaction. *Asian Journal Of Healthcare Analytics (Ajha)*, 2(1), 181–192.
- Alamanou, & Brokalaki. (2014). Intrahospital Transport Policies: The Contribution Of The Nurse. *Health Science Journal*, 8(1), 166–178.
- Arikunto. (2018). *Praktik, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*. Rineka Cipta.
- Australasian College For Emergency Medicine. (2014). *Quality Standards For Emergency Departments And Hospital-Based Emergency Care Services*. Acem.Org.Au.
- Boyle, A., Abel, G., Raut, P., Austin, R., Dhakshinamoorthy, V., Ayyamuthu, R., Murdoch, I., & Burton, J. (2016). Comparison Of The International Crowding Measure In Emergency Departments (Icmed) And The National Emergency Department Overcrowding Score (Nedocs) To Measure Emergency Department Crowding: Pilot Study. *Emergency Medicine Journal*, 33(5), 307–312. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2014-203616>
- Budiono, & Farida, I. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Pusdik Sdm Kesehatan.
- Casalino, E., Choquet, C., Bernard, J., Debit, A., Doumenc, B., Berthoumieu, A., & Wargon, M. (2013). Predictive Variables Of An Emergency Department Quality And Performance Indicator: A 1-Year Prospective, Observational, Cohort Study Evaluating Hospital And Emergency Census Variables And Emergency Department Time Interval Measurements. *Emergency Medicine Journal*, 30(8), 638–645. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2012-201404>
- Deli. (2020). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Length Of Stay (Los) Pasien Anak Di Instalasi Gawat Darurat (Igd). *Link*, 16(1), 59–65.
- Dickson, E. W., Singh, S., Cheung, D. S., Wyatt, C. C., & Nugent, A. S. (2009). Application Of Lean Manufacturing Techniques In The Emergency Department. *The Journal Of Emergency Medicine*, 37(2), 177–182. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2007.11.108>
- Ekins, & Morphet. (2016). The Accuracy And Consistency Of Rural, Remote And Outpost Triage Nurse Decision Making In One Western Australia Contry Health Service Region. *Australasian Emergency Nursing Journal*, 18(4), 227–233.
- Firdaus, M. (2017). Penerapan Ats Terhadap Waiting Time Klien'. *Seminar Nasional*, 34–27.
- Harahap. (2022). Analisa Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay Di Igd Rumah Sakit Medan. *Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 1–13.
- Hartati, S., Andita, V., & Hermawat. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Pasien Rawat Jalan, Rawat Igd Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Cideres . *Jurnal Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon*, 14(2), 370–378.
- Hidayat. (2017). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Batang.

- Ristek : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19–29.
<https://doi.org/10.55686/Ristek.V4i2.76>
- Kemenkes Ri. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 47 Tahun 2018 Pelayanan Kegawatdaruratan. In *Kemenkes Ri*. Kemenkes Ri.
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded Dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–7.
- Kusniawati, K., & Susanti, R. A. (2019). Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Igd Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 6(2), 225–238.
<https://doi.org/10.36743/Medikes.V6i2.163>
- Maatilu. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat Di Igd Rsup Prof. Dr . R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan Dan Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Keperawatan*, 2(1), 1–5.
- Maghfiroh, S. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dan Length Of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Jombang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 4(1), 89–93.
- Mahrur, A. (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.
- Menkes. (2009). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 / Menkes / Sk / Ix / 2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit. In *Kemenkes Ri*. Kemenkes Ri.
- Montgomery, P., Godfrey, M., Mossey, S., Conlon, M., & Bailey, P. (2014). Emergency Department Boarding Times For Patients Admitted To Intensive Care Unit: Patient And Organizational Influences. *International Emergency Nursing*, 22(2), 105–111.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2013.06.004>
- Mulana. (2018). Identifikasi Kebutuhan Informasi Klinis Dokter Penanggung Jawab Pasien (Dpjp) Dan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada Dengan Pendekatan Grounded Theory. *Bali Health Journal*, 2(1), 23–33.
- Ng, D., Vail, G., Thomas, S., & Schmidt, N. (2010). Applying The Lean Principles Of The Toyota Production System To Reduce Wait Times In The Emergency Department. *Cjem*, 12(01), 50–57. <https://doi.org/10.1017/S1481803500012021>
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novita, Marlia, & Heriana. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Journal Of Medical Science*, 4(2), 71–81.
- Pusponegoro. (2015). *Safe Community Penanggulangan Gawat Darurat Sehari-Hari 10 Prinsip Penanganan Bencana Dan Korban Massal*. Cv. Sagung .
- Riyanto. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha. Medika. Yogyakarta.
- Setyawan. (2016). Gambaran Pengetahuan Perawat Dalam Melakukan Triase Di Ugd Kota Surakarta. *Jurnal Keperawatan Stikes Kusuma Husada*, 1–8.
- Sitorus, S. (2020). Peran Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Pada Pasien Di Ruang Gawat Darurat. *Medicine And Health Sciences*, 1(1), 1–9.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (1st Ed.). Alfabeta.
- Wa Ode, Asadu, A., & Gaus. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Respon Time I Di Instalasi Gawat Darurat Bedah Dan Non Bedah Rsud Dr. Wahidin Sudirohusodo. *Emergency And Disaster Management*, 1–13.
- Willoughby, K. A., Chan, B. T. B., & Strenger, M. (2010). Achieving Wait Time Reduction In The Emergency Department. *Leadership In Health Services*, 23(4), 304–319. <https://doi.org/10.1108/17511871011079010>
- Willy, A. (2018). Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. *Publikasi Ilmiah Umy*, 1–20.
- Yarmohammadian, M., Rezaei, F., Haghshenas, A., & Tavakoli, N. (2017). Overcrowding In Emergency Departments: A Review Of Strategies To Decrease Future Challenges. *Journal Of Research In Medical Sciences*, 22(1), 23. <https://doi.org/10.4103/1735-1995.200277>
- Yuansyah, R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik Di Rsud Dr Rm Djoelham Kota Binjai. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 7(2), 1–1

