

**HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN *RESPONSE TIME*  
PERAWAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT  
DARURAT RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN**

**SKRIPSI**



**ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO  
NIM. 14.02.01.1554**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN**

**2018**

**HALAMAN JUDUL**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN *RESPONSE TIME*  
PERAWAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI RUANG INSTALASI  
GAWAT DARURAT RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Program Studi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah  
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana**

**ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO  
NIM. 14.02.01.1554**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN  
2018**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

NAMA : ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO  
NIM : 14.02.01.1554  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 24 MEI 1996  
INSTITUSI : PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul “Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan *Response Time* Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soegiri Lamongan” adalah bukan skripsi orang lain sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 30 April 2018

Yang menyatakan



**ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO**

**NIM. 14.02.01.1554**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

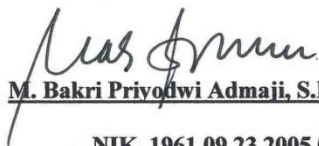
Oleh : ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO  
NIM : 14.02.01.1554  
Judul : HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Seminar Skripsi pada tanggal : 30 April 2018.

**Mengetahui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**M. Bakri Priyodwi Admaji, S.Kp., M.Kep**  
NIK. 1961 09 23 2005 002

  
**Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep**  
NIK. 1984 01 27 200812 043

**LEMBAR PENGESAHAN**

Oleh : ZUSTIKA AZWAJUM MUTOHARO  
NIM : 14.02.01.1554  
Judul : HUBUNGAN BEBAN KERJA PERAWAT DENGAN *RESPONSE*  
*TIME* PERAWAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI RUANG  
IGD RSUD DR. SOEGIRI LAMONGAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Skripsi Di Program Studi  
S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 30 April 2018


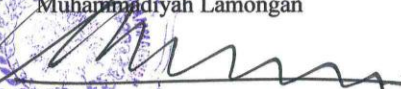
**PANITIA PENGUJI**

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep. M.Kes  
Anggota : 1. M. Bakri Priyodwi A, S.Kp. M.Kep  
2. Suratmi, S. Kep., Ns.,M.Kep

Tanda tangan  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Muhammadiyah Lamongan

  
  
**Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep., M.Kes**  
NIK. 195608 18 2005 10 1 001

## ***CURICULUM VITAE***

Nama : Zustaka Azwajum Mutoharo

Tempat, tanggal lahir : Lamongan, 24 Mei 1996

Alamat : Dusun Keboh RT 5 RW 2 Desa Kebonsari Kecamatan  
Sukodadi Kabupaten Lamongan

Riwayat Pendidikan :

1. TK Kamardikan Kebonsari : Lulus Tahun 2002
2. SDN Kebonsari : Lulus Tahun 2008
3. SMP Negeri 1 Pucuk : Lulus Tahun 2011
4. SMA Negeri 1 Sukodadi : Lulus Tahun 2014
5. Program Studi S1 Keperawatan Stikes Muhammadiyah Lamongan Tahun 2014 s/d sekarang.

## MOTTO

*Man Jadda Wajada*

*Man Shabara Zhafira*

*Man Saara Ala Darbi Washala*

*(Siapa Yang Bersungguh-Sungguh Akan Berhasil*

*Siapa Yang Bersabar Akan Beruntung*

*Siapa Yang Berjalan Di Jalannya Akan Sampai Ke Tujuan)*

*---Imam Syafi'i---*

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku (alm. Bpk Maslikan & Ibu Ngatining). Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan kepadaku selama ini, entah sampai kapan aku bisa membalasnya.

Terkhusus ku persembahkan untuk alm. Bpk karena beliau telah mewujudkan mimpiku di dunia kesehatan dan Ibu yang selalu mendukungku serta memberi semangat yang tiada habisnya. Untuk saudara ku (Cahyo Rendi Kurniawan). Terimakasih sudah menjadi kakak terbaik dan terhebat ku, mengajar, mengarahkan dan membimbing ku menjadi lebih baik. Sahabat seperjuangan ku, teman-teman kuliah di kampus Stikes Muhammadiyah Lamongan dan orang-orang yang menyayangi ku.

## ABSTRAK

Zustika, Azwajum Mutoharo. 2018. **Hubungan Beban Kerja Perawat dengan *Response Time* Perawat menurut Persepsi Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan.** Skripsi Program Studi S1 Keperawatan. STIKES Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) M. Bakri Priyodwi Admaji., S.Kp., M.Kep. (2) Ns. Suratmi, M.Kep.

*Response time* merupakan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan sesuai kegawatan sejak memasuki pintu igd. Beban kerja tinggi dapat berdampak pada lamanya *response time* perawat dan dalam jangka waktu dapat menurunkan mutu pelayanan terhadap pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan *response time* perawat menurut persepsi pasien di ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan.

Desain penelitian menggunakan korelasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 32, sampel yang diambil sebanyak 30 perawat dan pasien. Metode sampling menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner, data dianalisa dengan uji *spearman rank* dengan tingkat kemaknaan 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar sebanyak 20 perawat (66,7%) memiliki beban kerja berat dan sebagian besar 17 pasien (56,7%) menyatakan *response time* perawat baik. Hasil uji *Spearman* didapatkan nilai  $r_s = -0,618$  dan  $p = 0,000$  dimana  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya terdapat hubungan beban kerja perawat dengan *response time* perawat menurut persepsi pasien.

Diharapkan manajemen rumah sakit dapat membuat *job description* yang tepat sesuai dengan kemampuan per individu.

Kata Kunci: *Beban Kerja Perawat, Response Time Perawat, Persepsi Pasien.*



## ABSTRACT

Zustika, Azwajum Mutoharo. **Relationship of Nurse Workload with Nurse Response Time According to Patient Perception in Emergency Installation Room RSUD dr. Soegiri Lamongan.** Thesis Program S1 Nursing STIKES Muhammadiyah Lamongan. Supervisor (1) M. Bakri Priyodwi Admaji., S.Kp., M.Kep. (2) Ns. Suratmi, M.Kep.

Response time is time it takes patient to get help according to emergency since entering igd door. A high workload can affect length of time nurse's response time and in time may reduce quality of service to patient. The purpose of this study to determine the relationship of nurse workload with nurse response time according to patient perception in emergency installation room RSUD dr. Soegiri Lamongan.

The research design was analytic correlation with cross sectional approach. Population in this study was 32, samples taken as many as 30 nurses and patients. Sampling method was a simple random sampling. Data collection used observation and questionnaires, data were analyzed by spearman rank test with significance level  $\alpha = 0,05$ .

The result showed that most of the 20 nurses (66,7%) have heavy workloads and most of the 17 patients (56,7%) thought that good nurse response times. Spearman test result obtained values  $r_s = - 0,618$  and  $p = 0,000$  where  $p < 0,05$  then  $H_0$  rejected  $H_1$  accepted means there is a relationship of nurse workload with nurse response time according to patient perception.

Expected that hospital management can make appropriate job description according to ability per individual.

*Keywords: Nurse Workload, Nurse Response Time, Patient Perception.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan *Response Time* Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan" sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep. M.Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns. M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.
3. M. Bakri Priyodwi Admaji, S.Kp. M.Kep, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
4. Suratmi, S. Kep., Ns.,M.Kep., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
5. Maslikan (Alm) dan Ngatining selaku ayah dan ibu yang senantiasa mengasuh dan menyayangi saya dan telah baik hati memperlihatkan dunia pada saya juga telah berjuang dan berdoa untuk memberikan yang terbaik

buat saya. Kakak dan semua keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun spiritual selama menempuh pendidikan di STIKES Muhammadiyah Lamongan hingga penyelesaian proposal ini.

6. Seseorang yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa jurusan S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stikes Muhammadiyah Lamongan.
8. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya. Peneliti menyadari bahwa skripsi yang di buat ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.

Lamongan, 30 April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

### COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
<i>CURICULUM VITAE</i> .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
DAFTAR SINGKATAN .....	xix
DAFTAR SIMBOL .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7

1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Akademik.....	7
1.4.2 Bagi Praktisi .....	7

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Konsep Dasar Beban Kerja	
2.1.1 Pengertian Beban Kerja.....	9
2.1.2 Jenis Beban Kerja.....	10
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	11
2.1.4 Beban Kerja Perawat.....	12
2.1.5 Beban Kerja Berlebih.....	15
2.1.6 Perhitungan Beban Kerja .....	17
2.1.7 Tindakan Keperawatan.....	20
2.1.8 Perhitungan Tenaga Perawat.....	21
2.2 Konsep Dasar <i>Response Time</i>	
2.2.1 Pengertian <i>Response Time</i> .....	22
2.2.2 Klasifikasi <i>Response Time</i> .....	22
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Response Time</i> .....	23
2.2.4 Standar Pelayanan Minimal .....	25
2.3 Konsep Dasar Persepsi	
2.3.1 Pengertian Persepsi .....	26
2.3.2 Macam-macam Persepsi.....	27
2.3.3 Pentingnya Persepsi .....	28
2.3.4 Organisasi Persepsi .....	28

2.3.5	Syarat dan Proses Terjadinya Persepsi.....	30
2.3.6	Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	31
2.3.7	Persepsi Pasien Terhadap Daya Tanggap Perawat.....	33
2.4	Kerangka Konsep .....	33
2.5	Hipotesis .....	35

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

3.1	Desain Penelitian .....	36
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
3.3	Kerangka Kerja.....	37
3.4	Populasi, Sampel dan Sampling .....	38
3.4.1	Populasi .....	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Sampling .....	41
3.5	Identifikasi Variabel .....	42
3.5.1	Variabel Independen .....	42
3.5.2	Variabel Dependen .....	42
3.6	Definisi Operasional.....	42
3.7	Pengumpulan dan Analisa Data.....	43
3.7.1	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7.2	Instrumen Penelitian.....	45
3.7.3	Pengolahan dan Analisa Data.....	45
3.7.4	Analisa Data .....	48

3.8 Etika Penelitian.....	49
3.8.1 <i>Informed Consent</i> .....	50
3.8.2 <i>Anonimity</i> atau Tanpa Nama .....	50
3.8.3 <i>Confidentiality</i> atau Kerahasiaan .....	51
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Data Umum .....	52
4.1.2 Data Khusus .....	56
4.2 Pembahasan .....	59
4.2.1 Beban Kerja Perawat.....	59
4.2.2 <i>Response Time</i> Perawat Menurut Persepsi Pasien.....	62
4.2.3 Hubungan Beban Kerja Perawat dengan <i>Response Time</i> Perawat Menurut Persepsi Pasien .....	65
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Beban Kerja Dengan Response Time Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD dr. Soegiri Lamongan Tahun 2017 .....	41
Tabel 4.1 Distribusi Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	54
Tabel 4.2 Distribusi Perawat Berdasarkan Usia Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	54
Tabel 4.3 Distribusi Perawat Berdasarkan Pendidikan Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	55
Tabel 4.4 Distribusi Perawat Berdasarkan Status Pernikahan Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Perawat Berdasarkan Lama Kerja Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	56
Tabel 4.6 Distribusi Perawat Berdasarkan Pelatihan Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	56
Tabel 4.7 Distribusi Beban Kerja Perawat Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	57
Tabel 4.8 Distribusi <i>Response Time</i> Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan .....	57



Tabel 4.9	Tabulasi Silang Hubungan Beban Kerja Perawat dengan <i>Response Time</i> Perawat Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD RSUD dr. Soegiri Lamongan.....	58
-----------	--	----

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Beban Kerja Dengan <i>Response Time</i> Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD dr. Soegiri Lamongan Tahun 2017.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Beban Kerja Dengan <i>Response Time</i> Menurut Persepsi Pasien Di Ruang IGD dr. Soegiri Lamongan Tahun 2017.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penyusunan Proposal
- Lampiran 2 : Surat Ijin Melakukan Survey Awal
- Lampiran 3 : Surat Balasan Survey Awal dari Direktur RSUD dr. Soegiri Lamongan
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Penelitian Stikes Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 6 : Surat Balasan Izin Penelitian dari Direktur RSUD dr. Soegiri Lamongan
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Kelaikan Etik
- Lampiran 8 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 9 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 10 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 11 : Lembar Observasi check list
- Lampiran 12 : Kisi-kisi
- Lampiran 13 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 14 : Tabulasi Data
- Lampiran 15 : Hasil SPSS

## DAFTAR SINGKATAN

Kemkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Depkes	: Departemen Kesehatan
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
dr	: Dokter
M.Kep	: Magister Keperawatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
NIK	: Nomor Induk Kerja
Ns	: Ners
S. Kep	: Sarjana Keperawatan
S.ST	: Sarjana Sains Terapan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
STIKES	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
A.Md.	: Ahli Madya
TK	: Taman Kanak-Kanak
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
NIK	: Nomer Induk Kepegawaian
NIM	: Nomer Induk Mahasiswa
No	: Nomer

## DAFTAR SIMBOL

$n$	: Perkiraan jumlah sampel
$N$	: Perkiraan besar populasi
$Z_{\alpha}$	: Nilai Z tabel
$P$	: Proporsi kelompok 1
$Q$	: Proporsi kelompok 2
$d$	: Taraf kepercayaan
$r_s$	: Nilai korelasi spearman rank
$d^2$	: Selisih setiap pasangan rank
$n$	: Jumlah pasangan rank untuk spearman
$N$	: Jumlah responden
$>$	: Lebih dari
$<$	: Kurang dari
$\leq$	: Kurang dari sama dengan
$=$	: Sama dengan
$\%$	: Persen
$\&$	: Dan
$-$	: Sampai
$\%$	: Persen
$H_1$	: Terdapat hubungan yang signifikan
$H_0$	: Tidak terdapat hubungan yang signifikan