

SKRIPSI
HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA

Di RSUD dr. Sayidiman Magetan



Oleh :

ARIF NURHIDAYAT

NIM 22632252

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

SKRIPSI
HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA

Di RSUD dr. Sayidiman Magetan

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Oleh

ARIF NURHIDAYAT

NIM 22632252

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

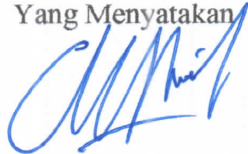
2023

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, Desember 2023

Yang Menyatakan



Arif Nurhidayat
NIM 22632252

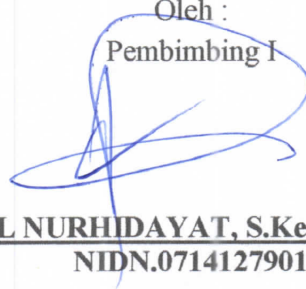
Lembar Pengesahan

HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD DENGAN
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA DI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN

Arif Nurhidayat

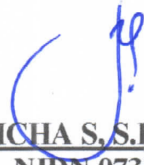
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL.....

Oleh :
Pembimbing I



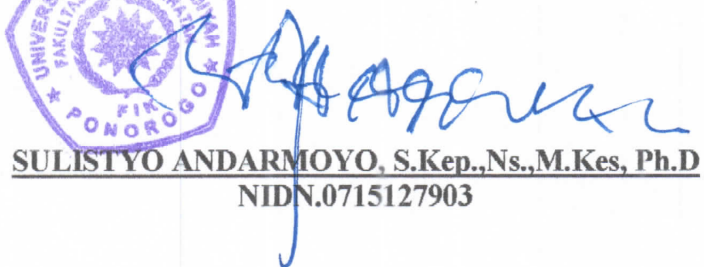
SAIFUL NURHIDAYAT, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.0714127901

Pembimbing II



FILIA ICHA S. S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.073158601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SULISTYO ANDARMOYO, S.Kep.,Ns.,M.Kes, Ph.D
NIDN.0715127903


Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal.....

PANITIA PENGUJI

Ketua : Laily Isro'in,S.Kep.,Ners.,M.Kep


(.....)

Anggota : 1. Siti Munawaroh,S.Kep.Ns.,M.Kep


(.....)

2. Saiful Nurhidayat,S.Kep.Ns.,M.Kep


(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SULISTYO ANDARMOYO, S.Kep.,Ns.,M.Kes, Ph.D

NIDN.0715127903

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “HUBUNGAN LAMA WAKTU TUNGGU PELAYANAN IGD DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA DI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Keperawatan Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti dengan tulus menyadari bahwa pembuatan skripsi ini tidak akan tercapai seperti yang dikehendaki tanpa dukungan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. Rochmad Santoso, selaku Direktur RSUD dr Sayidiman Magetan yang telah memberikan izin tempat untuk melakukan penelitian.
2. Dr.Happy Susanto,MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan izin untuk menyusun skripsi ini dengan baik.
3. Sulistyو Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes,Ph.D selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang sudah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Keperawatan.

4. Saiful Nurhidayat, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Filia Icha S, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orangtua ku yang senantiasa memberikan doa, nasehat, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Istri dan kedua anakku yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Responden yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang dengan sukarela berkenan untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian ini
9. Teman teman seperjuangan yang telah saling memberikan motivasi dan dukukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang mendukung peneliti selama ini. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Ponorogo, Desember 2023



Arif nurhidayat

ABSTRAK

Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di RSUD dr.Sayidiman Magetan

Oleh : Arif Nurhidayat

Konsultasi ke dokter DPJP yang tidak sesuai dengan SPO yang telah ditetapkan dan hasil pemeriksaan penunjang yang lama akan berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien selama di IGD. Semakin lamanya waktu tunggu pasien di IGD akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan keluarga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan keluarga di RSUD dr.Sayidiman Magetan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan melakukan observasi untuk mengetahui lama waktu tunggu pasien selama di IGD dan menggunakan kuesioner kepuasan yang terdiri dari 25 pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien. Responden dalam penelitian ini adalah keluarga pasien di IGD dengan jumlah 94 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*.

Dengan hasil penelitian terdapat 9 responden dengan kepuasan rendah dengan waktu tunggu lebih dari 6 jam dan terdapat 44 responden dengan kepuasan tinggi dengan waktu tunggu kurang dari 6 jam. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,002 < \alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan keluarga.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan keluarga di RSUD dr Sayidiman Magetan. Saran pada penelitian ini diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap lamanya waktu tunggu pelayanan di IGD sehingga dengan pelayanan yang sesuai dengan SPO akan meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.

Kata kunci: Lama Waktu Tunggu, Tingkat Kepuasan Keluarga, IGD

ABSTRACT

The Relationship between the Long Waiting Time for Emergency Room Services and the Level of Family Satisfaction at Dr. Sayidiman Hospital, Magetan

By: Arif Nurhidayat

Consultations with DPJP doctors that are not in accordance with the established SOP and the results of supporting examinations that take a long time will have an impact on the length of patient waiting time in the ER. The longer the waiting time for patients in the ER will have an impact on the level of patient and family satisfaction. The aim of this research is to analyze the relationship between the length of waiting time for emergency room services and the level of family satisfaction at RSUD Dr. Sayidiman Magetan.

This type of research is quantitative with a cross sectional approach by conducting observations to determine the length of patient waiting time in the ER and using a satisfaction questionnaire consisting of 25 questions to determine the level of satisfaction of the patient's family. Respondents in this study were families of patients in the ER with a total of 94 respondents selected using purposive sampling technique.

With the research results, there were 9 respondents with low satisfaction with a waiting time of more than 6 hours and there were 44 respondents with high satisfaction with a waiting time of less than 6 hours. The results of the chi-square statistical test showed a $p\text{-value} = 0.002 < \alpha = 0.05$, which means there is a relationship between the length of waiting time for emergency room services and the level of family satisfaction.

The results of this research are that there is a relationship between the length of waiting time for emergency room services and the level of family satisfaction at Dr Sayidiman Magetan Hospital. The suggestions in this research are expected to be able to carry out regular evaluations of the length of waiting time for services in the ER so that services in accordance with the SOP will increase patient and family satisfaction.

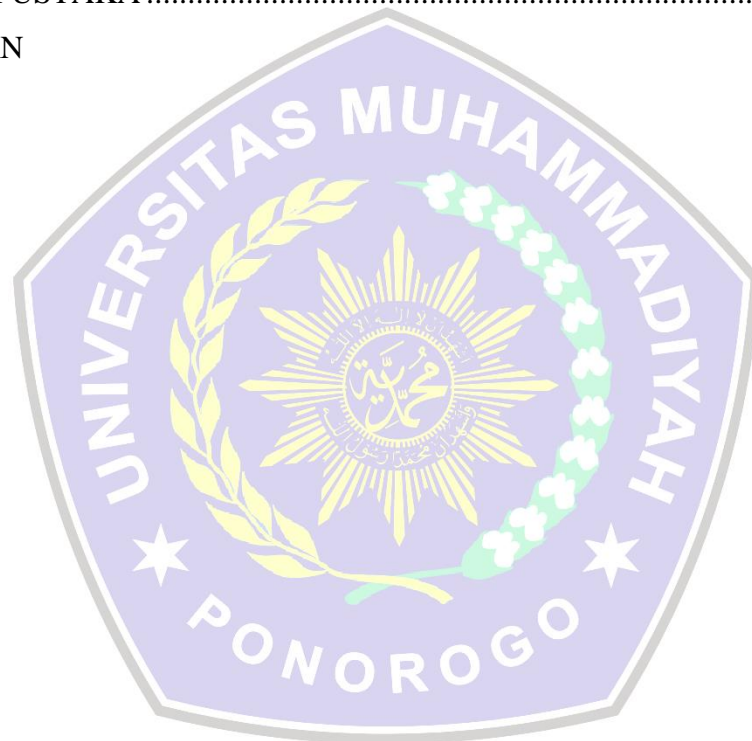
Keywords: Length of Waiting Time, Family Satisfaction Level, Emergency Room

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
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	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Instalasi Gawat Darurat.....	9
2.1.1 Pengertian	9
2.1.2 Pelayanan IGD	11
2.1.3 Triage	14
2.2 Waktu Tunggu	16
2.2.1 Pengertian	16
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu	18
2.3 Kepuasan	22
2.3.1 Pengertian	22
2.3.2 Pengukuran kepuasan.....	23
2.3.3 Aspek kepuasan	26

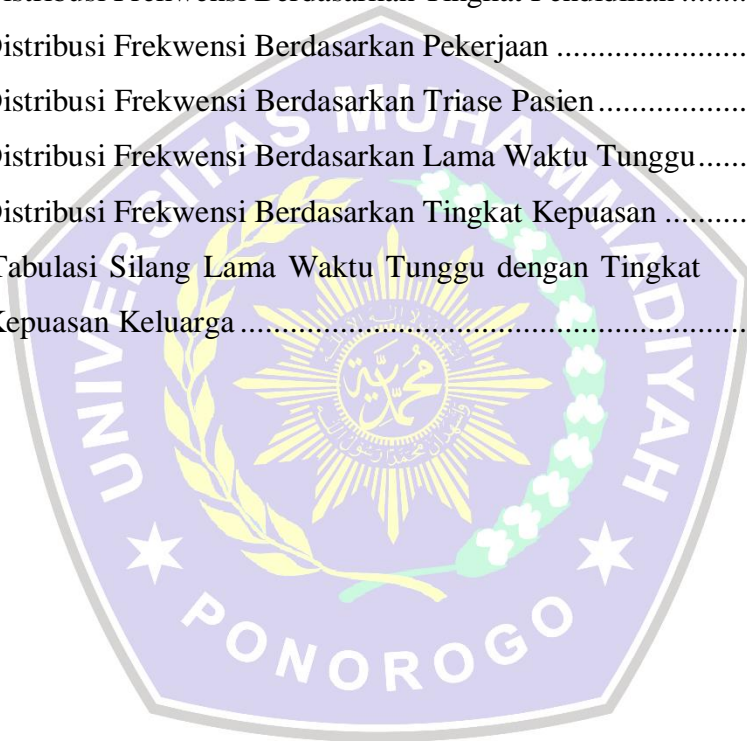
2.3.4 Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	28
2.3.5 Indikator kepuasan	31
2.4 Kerangka Teori	34
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	35
3.1 Kerangka Konsep	35
3.2 Hipotesis.....	37
BAB 4 METODE PENELITIAN	38
4.1 Desain Penelitian	38
4.2 Kerangka Operasional.....	39
4.3 Populasi, Sampel, Sampling	40
4.3.1 Populasi	40
4.3.2 Sampel.....	40
4.3.3 Sampling.....	41
4.4 Variabel Penelitian.....	42
4.4.1 Variabel Bebas.....	42
4.4.2 Variabel Terikat	42
4.4.3 Definisi Operasional	43
4.5 Instrumen Penelitian	44
4.5.1 Alat Ukur Penelitian.....	44
4.5.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
4.6.1 Lokasi Penelitian.....	47
4.6.2 Waktu Penelitian.....	47
4.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data	47
4.7.1 Pengumpulan Data	47
4.7.2 Analisa data	50
4.8 Etika Penelitian.....	51
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian	54
5.2 Hasil Penelitian.....	55
5.2.1 Data Umum.....	55

5.2.2 Data Khusus.....	58
5.3 Pembahasan.....	60
5.3.1 Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD	60
5.3.2 Tingkat Kepuasan Keluarga di IGD.....	63
5.3.3 Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Keluarga	66
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standart Pelayanan Rumah Sakit	12
Tabel 2.2 Klasifikasi Pasien Berdasarkan Tingkat Prioritas	15
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di RSUD dr.Sayidiman Magetan	43
Tabel 5.1 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.2 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 5.3 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 5.4 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 5.5 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Triase Pasien	57
Tabel 5.6 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Lama Waktu Tunggu.....	58
Tabel 5.7 Distribusi Frekwensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	58
Tabel 5.8 Tabulasi Silang Lama Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Keluarga	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD dr.Sayidiman Magetan.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	34
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	35
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan IGD dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di RSUD dr.Sayidiman Magetan.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Kegiatan	74
Lampiran 2 Penjelasan Penelitian.....	75
Lampiran 3 Informed Consent.....	76
Lampiran 4 Instrumen Penelitian.....	77
Lampiran 5 Tabulasi Kuesioner Kepuasan	80
Lampiran 6 Pengolahan Data	82
Lampiran 7 Pengolahan Data dengan SPSS.....	84
Lampiran 8 Surat Layak Etik dan penelitian.....	89
Lampiran 9 Dokumentasi	93
Lampiran 10 Lembar Konsultasi	94

