

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TRANSFER PASIEN DARI INSTALASI
GAWAT DARURAT KE RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN
KELUARGA TENTANG PELAYANAN IGD**

di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo



Oleh:

YAYUK ASTRIANI

NIM: 23632454

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TRANSFER PASIEN DARI INSTALASI
GAWAT DARURAT KE RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN
KELUARGA TENTANG PELAYANAN IGD**

di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo

SKRIPSI

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



Oleh:

**YAYUK ASTRIANI
NIM: 23632454**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

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, 12 JAN 2025

Yang Menyatakan



YAYUK ASTRIANI
NIM 23632454

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TRANSFER PASIEN DARI INSTALASI
GAWAT DARURAT KE RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN KELUARGA
TENTANG PELAYANAN IGD DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT UMUM 'AISYIYAH PONOROGO

YAYUK ASTRIANI
NIM. 23632454

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL 17 JAN 2025

Oleh:

Pembimbing I



Siti Munawaroh, S.Kep Ners, M.Kep
NIDN. 0717107001

Pembimbing II



Anni Fithriyatul Mas'udah, S Stat M.K.M
NIDN.0715049002

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada Tanggal ... **20 JAN 2025**

PANITIA PENGUJI

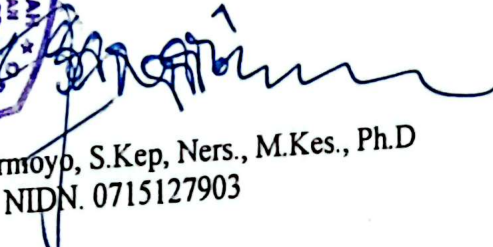
Penguji Utama	: Metti Verawati, M Kes	(.....)
Penguji 1	: Rika Maya Sari, M Kes	(.....)
Penguji 2	: Siti Munawaroh, S.Kep Ners, M.Kep	(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulistyo Andarmoyo, S.Kep, Ners., M.Kes., Ph.D
NIDN. 0715127903

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu Transfer Pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga tentang Pelayanan IGD di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo”**. Selesaiannya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Dr. Ridho Kurnianto, M Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Keperawatan.
2. Sulistyو Andarmoyo, S Kep Ns, M Kes, Ph D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan kesempatan dan ijin dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
3. Siti Munawaroh, S Kep Ns, M Kep, Selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo, sekaligus Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
4. Anni Fithriatul Mas'udah, M.K.M selaku Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis.
5. Direktur dan Karyawan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo yang telah memberikan izin dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Kedua Orangtua, suami, akak Raa, dek Kaa yang memberikan dukungan dan semangat tiada henti.
7. Rekan-rekan sesama mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memberikan masukan serta saran hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan skripsi ini.

Ponorogo, Januari 2025

Penulis



Yayuk Astriani
NIM 23632454

ABSTRAK

Hubungan Waktu Tunggu Transfer Pasien dari Instalasi Gawat Darurat ke Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga tentang Pelayanan IGD

di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo

Oleh :

Yayuk Astriani

NIM 23632454

Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan suatu rumah sakit, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Overcrowding* di IGD merupakan pemicu lamanya waktu tunggu di IGD. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama dalam proses transfer dari ruang IGD ke ruang rawat. Pelayanan gawat darurat yang cepat dan waktu tunggu transfer pasien yang cepat akan sangat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat di IGD. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu transfer pasien dari Instalasi Gawat darurat ke rawat inap dengan kepuasan keluarga tentang pelayanan IGD di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo.

Desain dalam penelitian ini adalah Deskriptif Analitik dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross- sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2024 dengan sampel sebanyak 88 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 12 responden merasa puas meskipun waktu tunggu transfer belum memenuhi standart. Sedangkan 32 responden merasa puas karena waktu tunggu transfer sudah memenuhi standart. Sebanyak 21 responden merasa tidak puas karena waktu tunggu transfer belum memenuhi standart dan sebanyak 23 responden merasa tidak puas meskipun waktu tunggu transfer sudah memenuhi standart. Waktu tunggu standart yang ditetapkan di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo adalah < 60 menit.

Berdasarkan hasil output SPSS menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0.549$ yang lebih dari nilai $\alpha = 0.05$ maka H_0 diterima yang artinya: tidak ada hubungan antara waktu tunggu transfer pasien dari IGD ke rawat inap dengan kepuasan keluarga tentang pelayanan Instalasi Gawat Darurat di IGD Rumah Sakit Umum Aisyiyah Ponorogo. Waktu tunggu transfer dari IGD ke rawat inap tidak berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Umum Aisyiyah Ponorogo disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kebutuhan pasien dan keluarga sudah terpenuhi, pemahaman keluarga terhadap alasan waktu tunggu yang memanjang dan komunikasi yang baik dari petugas kesehatan. Walaupun begitu IGD rumah Sakit Aisyiyah diharapkan tetap meningkatkan komitmen untuk mengutamakan kualitas pelayanan dan kepentingan pasien. Petugas kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap masalah pasien dan keluarga.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Waktu tunggu transfer, Kepuasan keluarga pasien

ABSTRACT

Relationship between Patient Transfer Waiting Time from Emergency Room to Inpatient Room and Family Satisfaction with Emergency Room Service

in Emergency Room of Aisyiyah General Hospital, Ponorogo

By:

Yayuk Astriani

NIM 23632454

Fast and accurate service is needed in hospital services, especially in Emergency Room (IGD). Overcrowding in the ER is a trigger for long waiting times in the ER. There are several factors that cause long patient waiting times in the transfer process from the ER to the treatment room. Fast emergency services and fast patient transfer waiting times will greatly increase patient satisfaction with emergency services in the ER. This study aims to determine the relationship between patient transfer waiting time from the Emergency Room to inpatient room and family satisfaction with emergency room services in the Emergency Room of Aisyiyah General Hospital, Ponorogo.

The design in this study is Descriptive Analytical with a quantitative approach and cross-sectional design. This study was conducted in December 2024 with a sample of 88 respondents. The results showed that 12 respondents were satisfied even though the transfer waiting time had not met the standard. Meanwhile, 32 respondents were satisfied because the transfer waiting time had met the standard. A total of 21 respondents were dissatisfied because the transfer waiting time had not met the standard and 23 respondents were dissatisfied even though the transfer waiting time had met the standard. The standard waiting time set at Aisyiyah General Hospital Ponorogo is < 60 minutes.

Based on the results of the SPSS output, it shows that the p -value = 0.549 which is more than the alpha value = 0.05, then H_0 is accepted, which means: there is no relationship between the patient transfer waiting time from the ER to inpatient care and family satisfaction with the Emergency Installation service at the ER of Aisyiyah General Hospital Ponorogo. The transfer waiting time from the ER to inpatient care is not related to the satisfaction of the patient's family in the ER of Aisyiyah General Hospital Ponorogo due to several factors, namely the needs of the patient and family have been met, the family's understanding of the reasons for the long waiting time and good communication from health workers. Even so, the IGD of Aisyiyah Hospital is expected to continue to increase its commitment to prioritizing the quality of service and the interests of patients. Health workers are expected to provide fast, accurate, and responsive services to patient and family problems.

Keywords: Emergency Installation, Transfer waiting time, Patient family satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.....	11
2.2 <i>Emergency Department Length of Stay (EDLOS)</i>	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Hubungan Waktu Tunggu Transfer dan Kepuasan.....	27

2.5 Kerangka Teori Penelitian.....	28
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	29
3.2 Hipotesis.....	30
BAB 4 METODE PENELITIAN	32
4.1 Desain Penelitian	32
4.2 Kerangka Operasional.....	33
4.3 Populasi, Sampel dan Sampling	33
4.4 Variabel Penelitian.....	36
4.5 Definisi Operasional	37
4.6 Instrumen Penelitian	38
4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
4.8 Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	39
4.9 Etika Penelitian.....	43
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
5.2 Hasil Penelitian.....	47
5.3 Pembahasan.....	53
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Hubungan antara Waktu Tunggu Transfer dan Kepuasan Keluarga Pasien	30
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan antara Waktu Tunggu Transfer dan Kepuasan Keluarga Pasien	31
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Penelitian.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data Awal	63
Lampiran 2 Surat Persetujuan Pengambilan Data Awal	64
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi.....	65
Lampiran 4 Lembar Penjelasan Responden.....	69
Lampiran 5 Lembar Persetujuan (<i>Inform Consent</i>)	71
Lampiran 6 Kuisisioner Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan....	72
Lampiran 7 Form Rekapitulasi Waktu Tunggu Transfer.....	75
Lampiran 8 Surat izin penelitian	76
Lampiran 9 Surat persetujuan penelitian.....	78
Lampiran 10 Surat Etik	80
Lampiran 11 Tabulasi data penelitian	81
Lampiran 12 SPSS data penelitian	82
Lampiran 13 Surat Keterangan Hasil <i>Similarity Chech</i>	98