

SURAT PERNYATAAN

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

Ponorogo, 11.Mei.2026

Yang menyatakan



Ahmad Dany Febrivan
NIM 19631825

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEH PRIORITAS 2 DAN 3 DI IGD RSU AISYIYAH PONOROGO
AHMAD DANY FEBRIYAN**

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal 11 Mei 2026

Oleh:

Dosen Pembimbing 1



Fillia Icha Sukanto, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0731058601

Dosen Pembimbing 2



APT. Dianita Rifqiaputri., M.Sc
NIDN. 0709069001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ners., M.Kes
NIK. 1979121420030212

SURAT PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Proposal ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji

Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pada tanggal 7 Agustus 2026

PANITIA PENGUJI

Ketua : Sulistyo Andarmoyo S.Kep., Ns., M. Kes., Ph.D., FISQua. (.....)

Anggota : 1. Fillia Icha Sukanto, S.Kep., Ns., M.Kep (.....)

2. APT. Dianita Rifqiaputri., M.Sc (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ners., M.Kes

NIK. 1979121420030212

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **"Hubungan *Length of Stay* (LOS) dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas 2 dan 3 di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo"**.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ners., M.Kes sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Siti Munawaroh, S.Kep., Ners., M.Kep sebagai Kepala Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Dosen Pembimbing pertama, Fillia Icha Sukamto, S.Kep., Ns., M.Kep, atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing saya selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dosen Pembimbing kedua, APT. Dianita Rifqiaputri., M.Sc, atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing saya selama penyusunan skripsi ini.
6. Pihak Manajemen dan Staf RSUD Aisyiyah Ponorogo yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data penelitian.

7. Keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan, baik di kampus maupun di luar kampus, yang memberikan semangat, motivasi, dan dukungan selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan tangan terbuka, segala kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kesehatan masyarakat, serta dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi institusi kesehatan dan masyarakat luas.

Ponorogo, 11 Mei 2026.

Peneliti:



Ahmad Dany Febrivan
NIM. 19631825

MOTTO

“Terlambat tidak menjadi alasan untuk berhenti berusaha”



ABSTRAK

HUBUNGAN *LENGTH OF STAY* (LOS) DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN PRIORITAS 2 DAN 3 DI IGD RSU AISYIYAH PONOROGO

Oleh: Ahmad Dany Febriyan

Length of Stay (LOS) yang panjang di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat menimbulkan *crowding* dan berpotensi menurunkan kepuasan keluarga pasien. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan LOS dengan kepuasan keluarga pasien triase prioritas 2 dan 3 masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan *Length of Stay* (LOS) dengan tingkat kepuasan keluarga pasien prioritas 2 dan 3 di IGD RSU Aisyiyah Ponorogo.

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 100 keluarga pasien dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Data LOS dikumpulkan melalui lembar observasi, sedangkan kepuasan keluarga diukur menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dengan alternatif *Fisher's Exact Test* pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (81%) memiliki LOS kategori pendek (<6 jam) dan mayoritas keluarga pasien (62%) menyatakan puas, dengan rata-rata skor kepuasan 85,11 (SD = 7,975). Uji statistik memperoleh $p = 0,682$ (*Chi-Square*) dan $p = 0,794$ (*Fisher's Exact Test*), keduanya lebih besar dari $\alpha = 0,05$, sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara LOS dengan kepuasan keluarga pasien. Kepuasan keluarga di IGD bersifat multidimensi sehingga mutu pelayanan perlu memperhatikan komunikasi dan empati tenaga kesehatan, tidak hanya kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: *Length of Stay* (LOS), Kepuasan Keluarga Pasien, Triase Prioritas 2 dan 3, Instalasi Gawat Darurat

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN LENGTH OF STAY (LOS) AND THE SATISFACTION LEVEL OF FAMILIES OF PRIORITY 2 AND 3 PATIENTS IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF AISYIYAH GENERAL HOSPITAL PONOROGO

By: Ahmad Dany Febriyan

A prolonged Length of Stay (LOS) in the Emergency Department (ED) can cause crowding and reduce family satisfaction. Studies on the relationship between LOS and satisfaction of families of priority 2 and 3 triage patients remain limited. This study aimed to analyze the relationship between LOS and family satisfaction level of priority 2 and 3 patients in the ED of Aisyiyah General Hospital Ponorogo.

This study used a correlational design with a cross-sectional approach. A sample of 100 patients' family members was selected using purposive sampling based on inclusion and exclusion criteria. LOS data were collected using an observation sheet, while family satisfaction was measured with a questionnaire. Data were analyzed using the Chi-Square test, with Fisher's Exact Test as an alternative, at $\alpha = 0.05$.

Most respondents (81%) had a short LOS (<6 hours), and most families (62%) reported being satisfied, with a mean satisfaction score of 85.11 (SD = 7.975). Statistical tests yielded $p = 0.682$ (Chi-Square) and $p = 0.794$ (Fisher's Exact Test), both greater than $\alpha = 0.05$, indicating no significant relationship between LOS and family satisfaction. Family satisfaction in the ED is multidimensional, so service quality improvement should address communication and empathy, not only speed.

Keywords: Length of Stay (LOS), Family Satisfaction, Priority 2 and 3 Triage, Emergency Department

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL BELAKANG	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Keaslian Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep IGD	12
2.1.1 Pengertian IGD.....	12

2.1.2 Klasifikasi IGD	13
2.1.3 Tujuan Dan Fungsi IGD	14
2.1.4 Faktor Factor Yang Mempengaruhi Pelayanan Gawat Darurat	14
2.2 <i>Length of Stay</i> (LOS)	15
2.2.1 Pengertian <i>Length of Stay</i> (LOS)	15
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Length of Stay</i> Pasien Di IGD....	17
2.2.3 Standar waktu LOS	17
2.3 Kepuasan Keluarga Pasien	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan	18
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien.....	20
2.3.3 Tingkat Kepuasan.....	27
2.3.4 Ketidakpuasan Pasien.....	28
2.4 <i>Triage</i>	29
2.4.1 Pengertian <i>Triage</i>	29
2.4.2 Kategori <i>Triage</i>	31
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Triage</i>	40
2.5 Waktu Tunggu.....	41
2.5.1 Pengertian Waktu Tunggu.....	41
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	42
2.6 Konsep Keluarga.....	44
2.6.1 Pengertian Keluarga	44
2.6.2 Fungsi Keluarga	44
2.6.3 Tipe Keluarga.....	48
2.6.4 Struktur Keluarga	50
2.6.5 Tahap Perkembangan Keluarga	52
2.7 Kerangka Teori Penelitian	53
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	54
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	54
3.2 Hipotesis Penelitian.....	56
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	57
4.1 Desain Penelitian.....	57
4.2 Kerangka Operasional	57
4.3 Populasi, Sampling, Sampel, Besar Sampel	58

4.3.1 Populasi	58
4.3.2 Sampel.....	58
4.3.3 Besar Sampel.....	61
4.3.4 Sampling	61
4.4 Variabel Penelitian	62
4.4.1 Variabel <i>Independent</i> (Variable Bebas)	62
4.4.2 Variabel <i>Dependent</i> (Variable Terikat).....	62
4.5 Definisi Operasional.....	63
4.6 Instrumen Penelitian.....	64
4.6.1 Alat ukur penelitian.....	64
4.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	68
4.7.1 Lokasi.....	68
4.7.2 Waktu Penelitian	68
4.8 Prosedur Pengumpulan Data Dan Analisa Data	68
4.8.1 Prosedur Administrasi	68
4.8.2 Prosedur Teknis.....	69
2. Pengisian Kuisisioner Kepuasan	70
4.8.3 Analisa Data	72
4.9 Etika Penelitian	76
4.10 Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
5.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	80
5.1.1 Data Umum	81
5.1.2 Data Khusus	85
5.2 Pembahasan.....	87
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	104
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan <i>Length of Stay</i> (LOS) Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas 2 dan 3 Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	63
Tabel 4.2 Dimensi	67
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo.....	81
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	82
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	82
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	83
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Administrasi Yang Digunakan Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	83
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Dengan Pasien Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	84
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Prioritas Penanganan Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	84
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan <i>Length of Stay</i> (LOS) Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	85
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas 2 dan 3 Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo	85
Tabel 5.10 Hubungan <i>Length of Stay</i> (LOS) Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Prioritas 2 Dan 3 Di IGD RSUD Aisyiyah Ponorogo.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	53
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	54
Gambar 4. 1 Kerangka Operasional	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan.....	112
Lampiran 2 Surat Keterangan Ethical Clearance	113
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	114
Lampiran 4 Lembar Penjelasan Penelitian.....	115
Lampiran 5 Surat Keterangan Plagiasi.....	118
Lampiran 6 Informed Consent	118
Lampiran 7 Instrumen Penelitian	124
Lampiran 8 Tabulasi Data Umum Hasil Penelitian	129
Lampiran 9 Tabulasi Data Khusus Hasil Penelitian	133
Lampiran 10 Tabulasi Frekuensi Data Hasil Penelitian.....	141
Lampiran 11 Tabulasi Data Silang Hasil Penelitian	143
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	153
Lampiran 13 Hasil Uji Statistik.....	154
Lampiran 14 Lembar Bimbingan	155