

SKRIPSI

**HUBUNGAN RESPON *TIME TRIAGE* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Di Susun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Dalam Program Studi Keperawatan
Universitas Sahid Surakarta



Di susun oleh :
NGADIMIN
2020122027

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2022**

**SURAT PERNYATAAN
ORISINILITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi : Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ngadimin

NIM : 2020122027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “ **HUBUNGAN RESPON *TIME TRIAGE* DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**” adalah benar-benar karya saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hal pemikiran saya sendiri , saya bersedia menerima saksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta , 22 Juli 2022

Yang Menyatakan


Ngadimin

NIM : 2020122027

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ngadimin
NIM : 2020122027
Program Studi : Keperawatan
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Noneklusif (*Non Exlcusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

“ Hubungan Respon *Time Triage* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta” berupa instrumen/desain, perangkat jika ada. Berhak menyimpan, mengalih bentuk, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan (*data database*), merawat serta mempublikasi karya ilmiah saya selama mencantumkan nama saya penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co aotur* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta, 22 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan


Ngadimin

NIM : 2020122027

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN RESPON *TIME TRIAGE* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Diajukan Oleh :

NGADIMIN

2020122027

Telah Mendapatkan Persetujuan Untuk Diuji

Pembimbing I



**(Atik Aryani, S.Kep.,Ns., M.Kep)
NIDN : 0613018701**

Pembimbing II



**(Vitri Dyah Herawati, S.Kep.,Ns., M.Kep)
NIDN : 0613118603**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan



**(Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM)
NIDN : 0608088804**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN RESPON *TIME TRIAGE* PERAWAT DENGAN KEPUASAN
KELUARGA PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

Diajukan Oleh :

NGADIMIN

2020122027

**Tugas Akhir ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dosen Penguji Tugas Akhir
Program Studi Keperawatan
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta**

Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Dosen Penguji:

1. Atik Aryani, S.Kep., Ns., M.Kep :

NIDN : 0613018701

2. Vitri Dyah Herawati, S.Kep., Ns., M.Kep :

NIDN : 0613118603

3. Indriyati, S.Kep., Ns., M.Psi :

NIDN : 0624108702

Mengetahui,

**Ketua
Program Studi Keperawatan**

**Fajar Alam Putra, S.Kep., Ns., MKM
NIDN: 0608088804**

**Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan
Kesehatan**

**Firdhaus Fani Saputro Al Haris, S.T., M.Eng
NIDN: 0614068201**

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Penyayang. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, petunjuk, dan ridhoNYA penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **”Hubungan Respon *Time Triage* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk membuat skripsi guna mencapai gelar Sarjana Keperawatan dalam Program Studi Keperawatan pada Fakultas Sains, Tehnologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Penyusunan penelitian ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini , penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr.Ir. Mohamad Harisudin, M.Si selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr.Erwin Kartinawati, S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
3. Destina Paningrum, SE.,MM selaku Wakil Rektor Sumber Daya Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan dukungan administratif dalam penyusunan penelitian ini.
4. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng, selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi terlaksananya penelitian ini.
5. Fajar Alam Putra, S.Kep.,Ns., MKM selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan dukungan administratif pada penyusunan penelitian ini.
6. Anik Suwarni, S.Kep.,Ns., M.Kes selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan administratif pada penyusunan penelitian ini.

7. Atik Aryani, S.Kep.,Ns., M.Kep. selaku dosen pembimbing I yang dengan ikhlas dan bijak telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan penelitian ini.
8. Vitri Dyah Herawati,S.Kep.,Ns., M.Kep. selaku dosen pembimbing II yang dengan ikhlas dan bijak telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan penelitian ini.
9. Indriyati, S.Kep.,Ns., M.Psi. selaku dosen penguji dalam penelitian ini yang dengan ikhlas dan bijak telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji penulis dalam penyusunan penelitian ini.
10. Segenap staf pengajar Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Program Studi Keperawatan yang telah membimbing sehingga penulis dapat menyusun penelitian ini.
11. dr. Tri Kuncoro, MMR selaku Direktur RSJD Surakarta yang telah memberikan ijin studi pendahuluan dan ijin penelitian kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. dr. Alek Jusran, M.Kes selaku Direktur RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang yang telah memberikan ijin uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner kepuasan keluarga pasien di IGD kepada penulis.
13. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan serta motivasi.

Penyusunan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penelitian berikutnya. Dan berharap penelitian yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta pada umumnya untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 22 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teori	6
2. Manfaat Praktis.....	6
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	11
1. Kepuasan Keluarga Pasien	11
a. Pengertian Kepuasan Keluarga Pasien	11
b. Metode Pengukuran Kepuasan	16
c. Strategi Kepuasan Keluarga	19
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	21
2. Pengertian Instalasi Gawat Darurat.....	22
3. Konsep <i>Triage</i>	25
a. Definisi <i>Triage</i>	25
b. Prosedur <i>Triage</i>	27
4. Fasilitas Instalasi Gawat Darurat	29
a. Ruang Penerimaan.....	29
b. Ruang Tindakan	30
c. Ruang Penunjang Medis.....	31
5. Respon <i>Time</i>	32
a. Pengertian Respon <i>Time</i>	32
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi respon <i>time</i>	33

B. Kerangka Teori.....	35
C. Kerangka Konsep.....	36
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	38
D. Variabel Penelitian	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
H. Metode Pengumpulan Data	45
I. Metode Pengolahan dan Analisis Data	45
J. Jalannya Penelitian.....	47
K. Etika Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Tempat Penelitian	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Karakteristik Responden.....	54
2. Analisis Univariat	56
3. Analisis Bivariat	57
C. Pembahasan	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	35
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Data Statistik respon Time	56
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien	56
Tabel 4.4 Uji Kendall Tau hubungan respon <i>time triage</i> perawat dengan kepuasan keluarga pasien	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner Kepuasan
Keluarga Pasien
- Lampiran 5. Data dan Hasil Analisis Penelitian
- Lampiran 6. Jadwal Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Ijin Studi Pendahuluan di RSJD Surakarta
- Lampiran 8. Surat Balasan Permohonan Ijin Studi Pendahuluan dari RSJD Surakarta
- Lampiran 9. Surat Permohonan Uji Validitas di RSJD dr. Amino
Gondohutomo Semarang
- Lampiran 10. Surat Balasan Permohonan Uji Validitas dari RSJD dr. Amino
Gondohutomo Semarang
- Lampiran 11. Permohonan Ijin Penelitian/Riset di RSJD Surakarta
- Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari RSJD Surakarta
- Lampiran 13. Lembar Konsultasi