

**SKRIPSI**

**Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap  
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien  
di IGD RSJD Surakarta**

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Dalam Program Studi Keperawatan  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh :  
Wachid Ary Setyanto  
NIM. 2021122024

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

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

Nama : Wachid Ary Setyanto

NIM : 2021122024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi dengan judul **"Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJD Surakarta"** adalah benar - benar karya yang disusun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa Saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan karya orang lain seolah - olah hasil pemikiran Saya sendiri, Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah Saya peroleh.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka Saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Dibuat di Surakarta, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Wachid Ary Setyanto

NIM: 2021122024

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

---

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wachid Ary Setyanto  
NIM : 2021122024  
Program Studi : Keperawatan  
Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty free Right*) atas skripsi Saya yang berjudul : **"Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJD Surakarta"** beserta instrumen/ desain/ perangkat (jika ada). Berhak menyimpan mengalih bentuk, mengalih media mengelola dalam bentuk pangkalan (*data base*), merawat serta mempublikasi karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co author* 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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Wachid Ary Setyanto

NIM: 2021122024



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap  
Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien  
di IGD RSJD Surakarta**

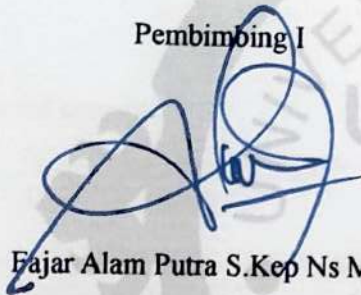
Di susun oleh :

Wachid Ary Setyanto

NIM 2021122024

Telah Mendapatkan Persetujuan Untuk Diuji

Pembimbing I



Fajar Alam Putra S.Kep Ns MKM

NIDN : 0608088804

Pembimbing II



Anik Suwarni S. Kep Ns, M. Kes

NIDN : 0607077901

Mengetahui

Ketua Program Studi



Fajar Alam Putra S.Kep Ns MKM

NIDN : 0608088804

# LEMBAR PENGESAHAN

## Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJD Surakarta

Diajukan Oleh:

WACHID ARY SETYANTO

2021122024

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dan disahkan oleh Dosen Penguji Tugas Akhir

Program Studi Keperawatan

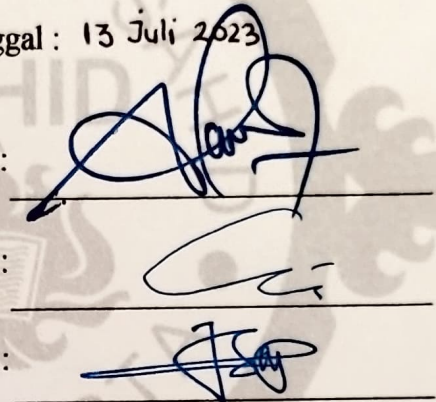
Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Universitas Sahid Surakarta

Pada Tanggal : 13 Juli 2023

Dosen penguji :

1. Fajar Alam Putra, S.Kep, Ns., MKM :  
NIDN : 0608088804
2. Anik Suwarni. S. Kep Ns, M. Kes :  
NIDN : 0624108702
3. Sutrisno, S.Kep, Ns., M.Kep :  
NIDN : 0628108201

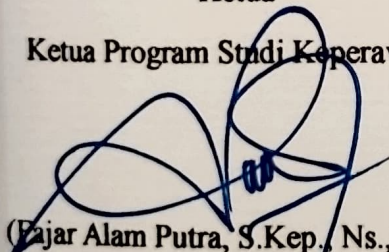


Mengetahui,

Ketua

Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan

Ketua Program Studi Keperawatan



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



(Firdaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng)  
NIDN: 0614068201

## MOTTO

“Selalu laksanakan kewajiban & tanggung jawab kita :

Kewajiban & tanggung jawab kepada Allah SWT, tanggung jawab untuk selalu

*birul walidaini*, tanggung jawab untuk fokus menjaga anak dan istri kita, serta

keluarga kita tercinta”



## PRAKATA

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin*. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu Pindah IGD dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJD Surakarta” dengan baik dan benar. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis menyadari keterbatasan dalam penulisan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk studi di Universitas Sahid Surakarta.
2. Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah memberikan ijin dan kesempatan mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
3. Destina Paningrum, SE., MM, selaku Wakil Rektor Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta.
4. Firdhaus Hari Saputro Al Haris, S.T., M.Eng selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah berkontribusi dalam memberikan izin untuk melakukan penelitian
5. Fajar Alam Putra, S.Kep, Ns., M.K.M., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta dan sekaligus pembimbing I dalam penyusunan skripsi, yang telah berkenan membimbing dalam



perkuliahan selama ini dan memberikan masukan serta memberi saran – saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Anik Suwarni, S.Kep, Ns., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu, membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Sutrisno S.Kep Ns M.Kep selaku dosen penguji yang dalam kesibukannya telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi ini dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan, sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Segenap Bapak dan Ibu dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff dan karyawan Universitas Sahid Surakarta yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
10. Dr. Tri Kuncoro, MMR, selaku Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Teman - teman ruang IGD RSJD Surakarta dan seluruh karyawan RSJD Surakarta yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
12. Teman - teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi Keperawatan Kelas B47 tahun ajaran 2021 yang telah memberikan motivasi sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
13. Sutartiningsih tercinta dan Bapak Paryono serta keluarga besar, terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
14. Istriku Ika Septiana tercinta dan kedua anakku (Royyan dan Rayya) tersayang yang senantiasa memberikan semangat, doa, pengertian dan kasih sayangnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.



16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun telah terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, *Jazaakumullahu khairan*, penulis mohon maaf atas segala kesalahan. Semoga karya ini membawa kebermanfaatan bagi kita semua.

*Aamiin ya rabbal' alamin....*

Surakarta, 28 Juli 2023

Penulis

Wachid Ary Setyanto

NIM. 2021122024



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah .....	ii
Surat Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis..	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Lembar Pengesahan .....	v
Motto .....	vi
Prakata .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
Daftar Gambar .....	xiii
Intisari .....	xv
Abstract .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b> .....	<b>13</b>
A. Instalasi Gawat Darurat .....	13
1. Definisi Instalasi Gawat Darurat .....	13
2. Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat .....	16
B. Waktu Tunggu Pindah IGD .....	25
1. Pengertian .....	25
2. Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pindah IGD .....	25
C. Kepuasan .....	31
1. Pengertian .....	31
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	31

3. Dimensi Kepuasan Pasien .....	36
4. Mengukur Kepuasan Pasien .....	37
5. Tingkat Kepuasan .....	38
D. Ketidakpuasan .....	39
E. Hasil – Hasil Penelitian Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien .....	40
F. Kerangka Teori .....	41
G. Kerangka Konsep .....	41
H. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Desain Penelitian .....	43
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Variabel Penelitian .....	45
E. Definisi Operasional .....	45
F. Instrument Penelitian .....	46
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	47
H. Pengumpulan Data dan Analisis Data .....	48
I. Etika Penelitian .....	49
J. Jalannya Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Lokasi penelitian .....	60
B. Hasil penelitian.....	61
C. Pembahasan .....	65
D. Keterbatasan peneliti.....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. SIMPULAN.....	70
B. SARAN.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Table 2.1 Alur Penanganan Pasien Kedaruratan Psikiatri .....	28
Table 2.2 Pola Pengaturan Ketenagakerjaan IGD RSJD Surakarta .....	29
Table 3.1 Definisi Operasional .....	46
Table 4.1 Kisi - kisi kuesioner Kepuasan Keluarga Pasien.....	47





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Penanganan Kegawatdaruratan Pasien .....	28
Gambar 2.2	Kerangka Teori .....	41
Gambar 2.3	Kerangka Konsep	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 Persetujuan Menjadi Responden

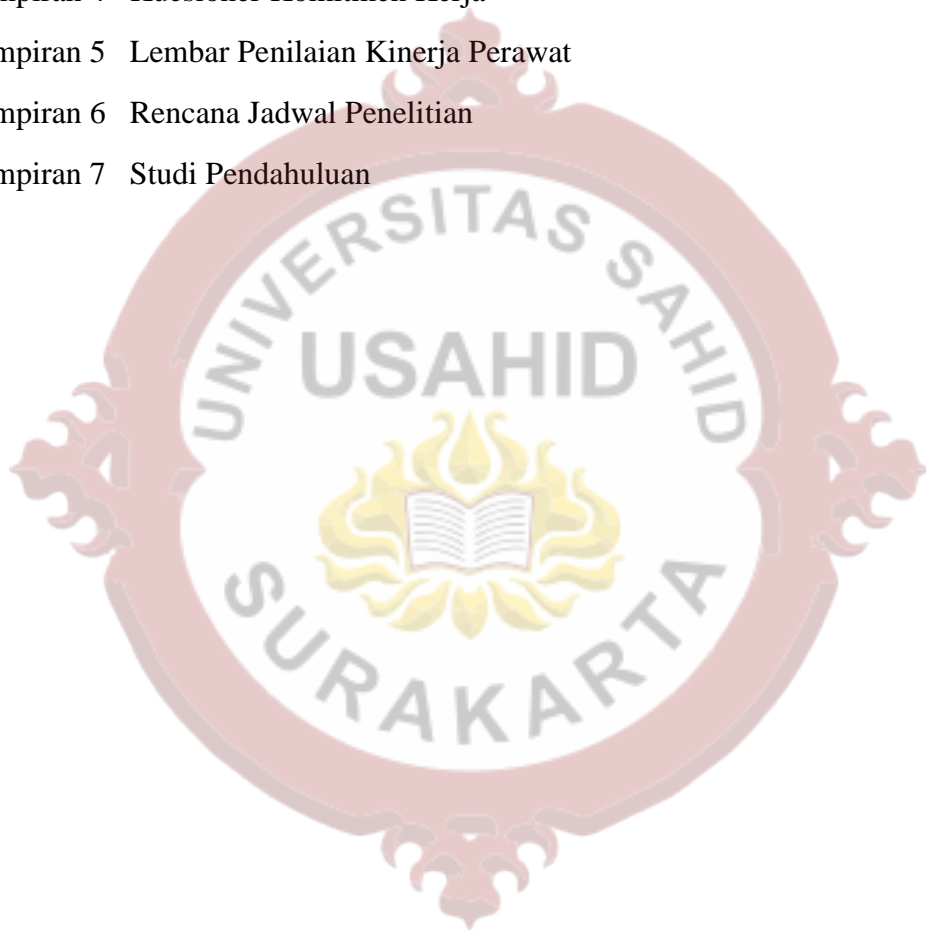
Lampiran 3 Kuesioner Budaya Kerja

Lampiran 4 Kuesioner Komitmen Kerja

Lampiran 5 Lembar Penilaian Kinerja Perawat

Lampiran 6 Rencana Jadwal Penelitian

Lampiran 7 Studi Pendahuluan



## INTISARI

### HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PINDAH IGD TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RSJD SURAKARTA

Wachid Ary Setyanto<sup>1</sup>, Fajar Alam Putra<sup>2</sup>, Anik Suwarni<sup>3</sup>

**Latar belakang :** Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu unit pelayanan rumah sakit yang berfungsi sebagai pintu awal utama yang memberikan pelayanan kegawat daruratan selama 24 jam dan memberikan penanganan segera. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan waktu tunggu pasien menjadi lama dalam proses pindah dari ruang IGD ke ruang rawat. Pelayanan gawat darurat yang cepat dan waktu pindah pasien yang cepat akan sangat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat di IGD.

**Tujuan :** Untuk mengetahui hubungan budaya kerja dan komitmen terhadap kinerja perawat di RSJD Surakarta.

**Metode :** Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik observasional* dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Juni sampai Juli 2023 dengan sampel 76 responden.

**Hasil :** Hubungan waktu tunggu pindah IGD terhadap kepuasan keluarga pasien di IGD RSJD Surakarta didapatkan hasil 69 responden ( 90,8%) sesuai dengan waktu tunggu dan 7 responden (9,2%) tidak sesuai dengan waktu pindah dari IGD. Kepuasan keluarga terhadap pelayanan di dapatkan hasil diatas 69 responden ( 90,8%) menyatakan puas dan 7 responden (9,2%) tidak puas. Berdasarkan hasil Analisa bivariat variabel waktu tunggu pindah IGD dengan kepuasan keluarga di dapatkan hasil nilai koefisien korelasi = 0,685 yang artinya korelasi moderat dan bernilai positif yaitu hubungan kedua variabel searah

**Kesimpulan :** Ada hubungan waktu tunggu pindah IGD terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien.

**Kata Kunci:** waktu tunggu pindah IGD, kepuasan keluarga pasien

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

## ABSTRACT

**Background:** The Emergency Room (IGD) is a hospital service unit that functions as the main entry point that provides 24-hour emergency services and provides immediate treatment. There are several factors that result in long waiting times for patients in the process of moving from the emergency room to the ward. Fast emergency services and fast patient transfer times will greatly increase patient satisfaction with emergency services in the ED.

**Objective:** To determine the relationship between work culture and commitment to the performance of nurses in Surakarta Hospital.

**Methods:** The type of research used in this research is observational analytic with a cross-sectional study approach. This research was conducted from June to July 2023 with a sample of 76 respondents.

**Results:** The relationship between waiting time to move to the emergency room and family satisfaction of patients in the emergency room at RSJD Surakarta showed that 69 respondents (90.8%) agreed with the waiting time and 7 respondents (9.2%) did not agree with the time they moved from the emergency room. Family satisfaction with the service was obtained above 69 respondents (90.8%) said they were satisfied and 7 respondents (9.2%) were not satisfied. Based on the results of the bivariate analysis of the variabel waiting time to move to the emergency room with family satisfaction, the result is a correlation coefficient = 0.685, which means that the correlation is moderate and has a positive value, that is, the relationship between the two variabels is in the same direction.

**Conclusion:** There is a relationship between waiting time to move to the emergency room and the satisfaction level of the patient's family.

**Keywords:** waiting time to move to the ER, patient's family satisfaction

