

**HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA KASUS NON-URGENT DI
IGD RSUD Dr.SOEGIRI LAMONGAN**

SKRIPSI



OLEH:

SAIFUL RAMADLAN
14.02.01.1844

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATANMUHAMADIYAH LAMONGAN
2018**

**HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA PASIEN TERHADAP WAKTU TUNGGU
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN PADA KASUS NON-URGENT DI
IGD RSUD Dr.SOEGIRI LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

**SAIFUL RAMADLAN
14.02.01.1844**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATANMUHAMADIYAH LAMONGAN
2018**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saiful Ramadhan
Nim : 14.02.01.1844
Tempat Tanggal Lahir : Bojonegoro, 08 Februari 1996
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes)
Muhammadiyah Lamongan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 18 April 2018



Yang menyatakan

SAIFUL RAMADLAN
NIM. 14.02.01.1844

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : Saiful Ramadhan
Nim : 14.02.01.1844
Judul : Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu
dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di
IGD RSUD Dr. Soegiri Lamongan

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi pada
tanggal : 28 April 2018

Mengetahui :

Pembimbing I



Farida Juanita, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 1983 10 31 2009 11 049

Pembimbing II



Sri Hananto Ponco S.Kep.,Ns.,M,Kes
NIK. 1984 04 05 2009 042

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh :

Nama : Saiful Ramadhan

Nim : 1402011844

Judul : Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr. Soegiri Lamongan

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Skripsi Di Prodi S1
Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 28 April 2018

PANITIA PENGUJI

Ketua : Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep.,M.Kes

Anggota : 1. Farida Juanita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

2. Sri Hananto Ponco S,Kep.,Ns.,M,Kep

Mengetahui,

Kepala Sekolah Ilmu Tinggi Kesehatan (STIKES)

Muhammadiyah Lamongan



Drs. H. Budi Utomo, Amd.Kep.,M.Kes
Nik. 1956 08 18 2005 10 1 001

Tanda Tangan

CURICULUM VITAE

Nama : Saiful Ramadhan

Tempat, Tanggal Lahri : Bojonegoro, 08 Februari 1996

Alamat Rumah : Ds. Kesongo RT. 12 RW. 06 Kec. Kedungadem
Bojonegoro

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. SDN I Kendung lulus pada Tahun 2008
2. MTS II Muhammadiyah Kedungadem lulus pada Tahun 2011
3. SMAN 1 Kedungadem lulus pada Tahun 2014
4. S1 KEPERAWATAN STIKES Muhammadiyah Lamongan mulai 2014 sampai
Tahun 2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

**Bersikaplah kukuh seperti batu karang
Yang tidak putus putusnya dipukuli ombak
Ia tidak saja tetap berdiri kukuh
Bahkan ia menenteramkan amarah ombak
dan gelombang**

Tiada Ayah dan Ibu apalah arti kehidupan ini. Hanya
kehampaan yang akan terasa, sebab itu ku akan
berusaha untuk membuat hari-hari mereka penuh
bahagia
Ayah Ibu kalianlah yang terbaik dan segalanya
untukku.

ABSTRAK

Saiful, Ramadhan, 2018. **Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan.** Skripsi S1 Keperawatan Stikes Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Ns .Farida Juanita S,Kep.,M,Kep. (2) Ns.Sri Ponco Hananto.,S,Kep.,M,Kep.

Persepsi merupakan proses internal yang dilalui individu dalam menyeleksi dan mengatur stimuli yang datang dari luar. Waktu tunggu merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktek pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan. Desain dalam penelitian ini adalah *analisis korelatif dengan pendekatan cross sectional*. Populasinya adalah seluruh keluarga pasien yang berada pada triage warna hijau di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan dengan jumlah 35 responden dengan tehnik sampling simple random sampling didapatkan sampel sebanyak 32 responden.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS dengan $\alpha = 0,05$

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji *spearman rank* didapatkan dengan bantuan SPSS versi 18.00 nilai $\alpha = 0,05$ dengan $r = 0,598$ maka H_1 diterima artinya terdapat hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien dengan melakukan waktu tunggu secara tepat.

Kata Kunci : Persepsi, Waktu Tunggu, Kepuasan.

ABSTRACT

Saiful, Ramadlan.2018. **The Relation of Patient's Family Perception in Waiting Time With Patient's Family Satisfaction on Non - Urgent Case at IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan.** The Thesis Of Nursing Muhammadiyah Lamongan STIKES Supervisor: (1) Ns. Farida Juanita S,Kep.,M,Kep., (2) Ns. Sri Hananto Ponco.,S,Kep.,M,Kep

Perception is an internal process experience by individuals in selecting and managing the stimulation that come from outside. Waiting time is a problem that is still widely encountered in the practice of health services. The purpose of this study was to determine the relation of patient's family perception in waiting time with patient's family satisfaction in non urgent case at IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan. The design in this study was correlative analysis with cross sectional approach. The population was the whole family of patients who were in green triage at IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan with 35 respondents, with 32 respondents taken using simple random sampling technique.

Data were collected using questionnaire and analyzed using SPSS with $\alpha = 0.05$ Based on the results it was using spearman rank test, using obtained value $\alpha = 0.05$ with $r = 0.598$. Then H1 was accepted which means that there was a relation of patient's family perception in waiting time with family satisfaction of patient in non urgent case at RSUD Dr.Soegiri Lamongan. One effort to improve patient's family satisfaction is by doing waiting time appropriately.

Keywords: Perception, Waiting Time, Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melakukan penelitian program studi S1 Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Drs. H.Budi Utomo, Amd.kep., M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
2. Dr. Taufiq Hidayat, selaku direktur Rumah Sakit Umum Daerah Soegiri Lamongan.
3. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Kepala Prodi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
4. Farida Juanita, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
5. Sri Hananto Ponco S,Kep.,Ns.,M.Kep., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Lamongan , 18 April 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KURIKULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Persepsi	8
2.2 Konsep Dasar Keluarga	13
2.3 Konsep Dasar Waktu Tunggu	15
2.4 Konsep Dasar Kepuasan.....	17
2.5 Konsep Dasar Triage	24
2.6 Kerangka Konsep	24
2.7 Hipotesis	26

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3 Kerangka Kerja.....	28
3.4 Identifikasi Variabel	29
3.5 Definisi Operasional	30
3.6 Sampling Desain.....	31
3.7 Pengumpulan dan Analisis Data.....	33
3.8 Etika Penelitian.....	36

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Pembahasan	43

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan.....	30
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018	39
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018	40
Tabel 4.5 Distribusi Responden Persepsi Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018	41
Tabel 4.6 Distribusi Responden Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018.....	41
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Persepsi Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan tahun 2018	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan	24
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan persepsi keluarga pasien terhadap waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien pada kasus non urgent di IGD RSUD Dr.Soegiri Lamongan	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Kode Etik Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 Lembar kisi kisi dan Kunci Jawaban Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Statistik
- Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 11 Hasil SPSS Frekuensi
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi Kepada Pembimbing 1
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Kepada Pembimbing 2