

**HUBUNGAN LAMA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta



RAHMAWATI

3210057/PSIK

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDRAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN LAMA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WATES YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

RAHMAWATI
3210057/PSIK

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Tanggal: 25 Agustus 2019

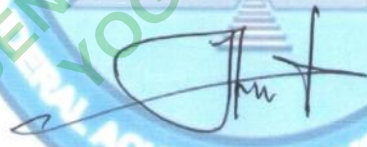
Menyetujui:

Penguji

Pembimbing I

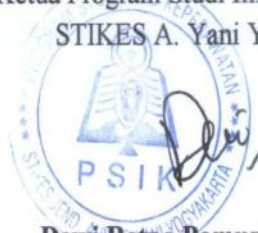
Pembimbing II


Maria H Bakri, SKM., M.Kes
NIP.195311221979032001


Muhamat Nofiyanto, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.0501118601


Novita Kurnia Sari, M.Kep
NIP.198111171005173075

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta

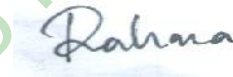


Dewi Retno Pamungkas, MNg
NIDN : 05 24048402

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2014



Rahmawati

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Lama Pelayanan dengan Kepuasan Klien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Wates Yogyakarta”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan, atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. dr. I Edy Purwoko, Sp.,B, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
2. Wenny Savitri, MNS selaku Puket I dan pengajar mata kuliah riset yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi.
3. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns,MPH, selaku Puket III selaku koordinasi skripsi dan pengajar mata kuliah riset yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi.
4. Muhamat Nofiyanto, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Ketua LPPM dan pembimbing I yang telah memberikan, bimbingan dan arahan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Novita Kurnia Sari, M.Kep, selaku pembimbing II yang telah memberikan, bimbingan dan arahan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dewi Retno Pamungkas, MNG., selaku Ketua Prodi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
7. Kepala RSUD Wates yang telah memberikan izin penulisan untuk melakukan penelitian.
8. Kepada pasien di IGD yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Yang tercinta kedua orang tua saya Ibunda Hidayati dan Ayahanda Salman serta adik-adik ku Ernawati, dan Umatul Hairiyah terimakasih atas segala dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
10. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, besar harapan penulis semoga skripsi ini mendapat masukan guna perbaikan, karena penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Wassalamu’alaiku Wr. Wb.

Yogyakarta, Mei 2014

Rahmawati

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	7
B. Lama Pelayanan	10
C. Kepuasan	11
D. Landasan Teori	15
E. Kerangka Teori	18
F. Kerangka Konsep Penelitian	19
G. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Rancangan Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel Penelitian.....	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	22
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
H. Metode Pengolahan dan Analisa Data.....	26
I. Etika Penelitian	30
J. Pelaksanaan Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	34
B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan	38
D. Keterbatasan Penelitian	43
BAB V KESIMPULAN DAN HASIL.....	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	22
Tabel 3.2. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan.....	24
Tabel 3.3. Interpretasi Korelasi Koefisiensi Kontigensi.	30
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Diagnosa di IGD RSUD Wates	35
Tabel 4.2. Deskriptif Frekuensi Karakteristik dengan <i>Resptime</i> di IGD RSUD Wates.....	36
Tabel 4.3. Deskriptif Frekuensi Karakteristik Lama Prosedur Medis dan Keperawatan di IGD RSUD Wates	36
Tabel 4.4. Deskriptif Frekuensi Karakteristik dengan Waktu Definitive di IGD RSUD Wates.....	36
Tabel 4.5. Deskriptif Frekuensi Karakteristik Pasien dengan Total Lama Pelayanan di IGD RSUD Wates	37
Tabel 4.6. Deskriptif Frekuensi Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Klien di IGD RSUD Wates Yogyakarta	37
Tabel 4.7. Tabulasi Silang Hubungan Lama Pelayanan dengan Kepuasan Klien di IGD RSUD Wates)	37
Tabel 4.8. Distribusi Hasil Uji Koefisiensi Kontigensi di IGD RSUD Wates	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rencana Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 3	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 4	Kuesioner Kepuasan Pasien
Lampiran 5	Lembar Observasi
Lampiran 6	Hasil Olah Data
Lampiran 7	Surat Ijin dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta
Lampiran 8	Surat Ijin dari Pemerintah Kabupaten Bantul Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA)
Lampiran 9	Surat Ijin dari Pemerintah Kabupaten Bantul RSUD Panembahan Senopati
Lampiran 10	Surat Ijin dari Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu
Lampiran 11	Surat Ijin dari Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Rumah Sakit Umum Daerah Wates
Lampiran 12	Lembar bimbingan