



SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* TENAGA
KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA PASIEN TRIASE KUNING
DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SARAH SYAHDA PERMANA

NIM. P2.06.20.5.21.035

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN DAN
PENDIDIKAN PROFESI NERS
JURUSAN KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* TENAGA
KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
KELUARGA PASIEN TRIASE KUNING
DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Terapan Keperawatan (S.Tr.Kep)
Pada Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners
Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

**SARAH SYAHDA PERMANA
NIM. P2.06.20.5.21.035**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN DAN
PENDIDIKAN PROFESI NERS
JURUSAN KEPERAWATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN TRIASE KUNING DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA

INTISARI

Sarah Syahda Permana¹, Peni Cahyati², Kusmiyati³
Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Fokus dalam pelayanan keperawatan di IGD yaitu kecepatan respons tenaga kesehatan, yang menjadi indikator mutu dan berhubungan langsung terhadap kepuasan keluarga pasien, khususnya pada triase kuning. Namun dalam praktiknya, pasien triase kuning kerap mengalami keterlambatan penanganan karena dianggap tidak dalam kondisi kritis, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pada keluarga pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning di IGD RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Landasan teori yang mendasari penelitian ini adalah teori IGD, teori *response time*, serta teori kepuasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini seluruh keluarga pasien triase kuning yang datang ke IGD RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya pada bulan Desember 2024, sebanyak 456 orang. Sampel berjumlah 63 orang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *response time* berada pada kategori sangat lambat (39,7%). Sementara itu, mayoritas tingkat kepuasan berada pada kategori sangat puas (65,1%). Hasil Uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *response time* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien triase kuning ($p = 0,012$). Disimpulkan bahwa secara tidak langsung, *response time* tenaga kesehatan dapat membentuk persepsi keluarga pasien triase kuning terhadap mutu pelayanan di IGD.

Kata Kunci: *Response Time*, Kepuasan Keluarga Pasien, Triase Kuning, IGD

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTHCARE WORKERS' RESPONSE TIME AND
THE SATISFACTION LEVEL OF FAMILIES OF YELLOW TRIAGE PATIENTS IN THE
EMERGENCY DEPARTMENT OF RSUD DR. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

ABSTRACT

Sarah Syahda Permana¹, Peni Cahyati², Kusmiyati³
Bachelor of Applied Nursing and Professional Nurse Education Study Program
Health Polytechnic of the Ministry of Health Tasikmalaya

The focus of nursing care in the Emergency Department (ED) is the response time of healthcare personnel, which serves as a quality indicator and is directly associated with the satisfaction of patients' families, particularly in the yellow triage category. However, in practice, yellow triage patients often experience delays in treatment as they are not considered critical, potentially leading to dissatisfaction among their families. This study aims to determine the relationship between the response time of healthcare personnel and the satisfaction level of families of yellow triage patients in the ED of RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. The theoretical foundations underlying this research are IGD theory, response time theory, and satisfaction theory. This research employed a descriptive-analytic quantitative method with a cross-sectional approach. The population consisted of all families of yellow triage patients who visited the ED of RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya in December 2024, totaling 456 individuals. A sample of 63 respondents was selected using purposive sampling. The results showed that the majority of healthcare workers' response times fell into the very slow category (39.7%). Meanwhile, the majority of respondents reported a satisfaction level categorized as very satisfied (65.1%). Fisher's Exact Test revealed a significant relationship between healthcare workers' response time and the satisfaction level of families of yellow-triage patients ($p = 0.012$). It can be concluded that, indirectly, healthcare workers' response time may shape the perception of yellow-triage patients' families toward the quality of services in the Emergency Department.

Keywords: Response Time, Family Satisfaction, Yellow Triage, Emergency Department

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Hubungan Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Keperawatan pada Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam rangka kegiatan penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan, tanpa adanya dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
2. Bapak Hj. Ridwan Kustiawan, M.Kep., Ns. Sp.Kep.Jiwa, selaku Ketua Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Bapak Yudi Triguna, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

4. Ibu Dr. Peni Cahyati TP, S.Kp., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing 1 penyusunan skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis.
5. Ibu Kusmiyati, S.Kp., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing 2 penyusunan skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis.
6. Ibu Dr. Tetet Kartilah, S.Kp., M.Kes, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis.
7. Bapak Sulwan Permana S.T., M.T, dan Ibu Yuliasari Agustina selaku orang tua yang selalu memberikan do'a, arahan serta dukungan penuh yang selalu ada di setiap langkah penulis
8. Kedua kakak tercinta saya, Rijal Dzikri Robbani A.Md.Kep dan Salsa Alfadhila Permana S.T., M.T, yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis
9. Moh Faris Krisna Luthfi Harahap dengan NIM. P2.06.20.5.21.039 yang telah menjadi bagian penting dalam masa perkuliahan penulis selama enam semester ini, selalu menemani dan mendukung dalam setiap langkah, tidak pernah lelah untuk memberikan arahan, dukungan, serta menjadi sumber semangat dan inspirasi penulis untuk selalu berjuang bersama dalam proses ini.
10. Teman-teman saya, Fefy Adhriani, Lulu Mardiah, Salsa Sonia Ramanda, Shelma Putri Dita, Syahidah Zakiya Nurul Aqila, dan Devita Arsilia Fitriawati yang selalu kebersamaan selama perkuliahan, selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan secara terlihat maupun tidak terlihat.

11. Seluruh teman-teman Angkatan 3 Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, yang telah memberikan dukungan dan kenangan baik selama berlangsungnya proses akademik di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini tidak luput dari kekurangan maupun keterbatasan dalam kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Tasikmalaya, 26 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PESRSETUJUAN PUBLIKASI	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Bagi Subjek Penelitian	10
2. Bagi Layanan Kesehatan dan Keperawatan	10
3. Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan	10
E. Keaslian Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Konsep Instalasi Gawat Darurat.....	15

1.	Definisi Instalasi Gawat Darurat.....	15
2.	Tujuan Instalasi Gawat Darurat.....	15
3.	Klasifikasi Triase di Instalasi Gawat Darurat.....	16
B.	Konsep <i>Response Time</i>	18
1.	Definisi <i>Response Time</i>	18
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Response Time</i>	19
3.	Kategori <i>Response Time</i>	23
C.	Konsep Kepuasan.....	23
1.	Definisi Kepuasan	23
2.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	24
3.	Aspek-Aspek Kepuasan	26
4.	Dimensi Pengukuran Kepuasan	27
5.	Manfaat Pengukuran Kepuasan.....	29
6.	Tingkat Kepuasan.....	30
D.	Kerangka Teori.....	31
E.	Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
A.	Desain Penelitian.....	34
B.	Kerangka Konseptual Penelitian	34
C.	Populasi, Sampel, dan Sampling.....	35
1.	Populasi	35
2.	Sampel.....	35
3.	Sampling	37
D.	Variabel Penelitian	38
1.	Variabel Independen.....	38

2. Variabel Dependen	39
E. Definisi Operasional.....	39
F. Tempat Penelitian.....	40
G. Waktu Penelitian	40
H. Instrumen Penelitian.....	40
1. Instrumen Penelitian.....	40
2. Uji Validitas Instrumen Kepuasan.....	43
3. Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan	43
I. Prosedur Pengumpulan Data	44
1. Sumber Data.....	44
2. Tahap Pengumpulan Data	45
J. Pengolahan Data.....	48
1. Langkah-Langkah Pengolahan Data	48
2. Analisis Data	50
K. Etika Penelitian	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Karakteristik Responden	55
2. <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan terhadap Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	56
3. Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	57
4. Hubungan <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	57
B. Pembahasan.....	59

1. Karakteristik Responden	59
2. <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan terhadap Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	67
3. Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	70
4. Hubungan <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Triase Kuning di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	73
5. Keterbatasan Penelitian	76
6. Implikasi untuk Keperawatan	77
BAB 5 PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
1. Bagi Subjek Penelitian	79
2. Bagi Layanan Kesehatan dan Keperawatan	79
3. Bagi Pengembangan Ilmu Keperawatan	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.2 Coding Karakteristik Responden	49
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik Responden	55
Tabel 4.2 Distribusi <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan berdasarkan Perspektif Responden.....	56
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pelayanan di IGD..	57
Tabel 4.4 Uji Statistik Hubungan <i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Responden.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan.....	86
Lampiran 2. Instrumen Karakteristik Responden	87
Lampiran 3. Instrumen <i>Response Time</i>	88
Lampiran 4. Instrumen Kepuasan	89
Lampiran 5. Lembar Pengajuan Judul Proposal Skripsi	91
Lampiran 6. Surat Permohonan Pelaksanaan Studi Pendahuluan.....	92
Lampiran 7. Surat Studi Pendahuluan.....	93
Lampiran 8. Dokumentasi Studi Pendahuluan.....	94
Lampiran 9. Surat Permohonan Izin Penelitian	95
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 11. Surat <i>Ethical Clearance</i>	97
Lampiran 12. <i>Informed Consent</i> Uji Validitas dan Reliabilitas	98
Lampiran 13. Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas	100
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian Validitas dan Reliabilitas	103
Lampiran 16. <i>Informed Consent</i> Penelitian	104
Lampiran 17. Data Mentah Penelitian	107
Lampiran 18. Hasil Analisis Data Penelitian	110
Lampiran 19. Dokumentasi Penelitian.....	114
Lampiran 20. Surat Selesai Penelitian	115
Lampiran 21. Lembar Bimbingan Proposal	116
Lampiran 22. Logbook Penelitian.....	122
Lampiran 23. Rincian Biaya Penelitian	124
Lampiran 24. Hasil Uji <i>Similarity</i>	125