



SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU *TRANSFER* DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT
DI RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SHAGITA ANISA CAHYADIN

NIM. P2.06.20.5.22.072

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN

JURUSAN KEPERAWATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

2026



SKRIPSI

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU *TRANSFER* DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT
DI RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA**

SHAGITA ANISA CAHYADIN

NIM. P2.06.20.5.22.072

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEPERAWATAN

JURUSAN KEPERAWATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Waktu Tunggu *Transfer* dengan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya”. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan terima kasih menyampaikan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
2. Bapak Ridwan Kustiawan, S.Kep., Ners., M.Kep., Sp.Kep.J, 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 Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
4. Ibu Dr. Tetet Kartilah, S.Kp., M.Kes, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Heri Djamiatul M., S.Sos., M.Kes, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
6. Dr. H. Iwan Somatri, S.Kp.,M.Kep. selaku penguji yang telah memberikan masukan, arahan, serta kritik dan sarannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tersayang, Alex Cahyadin dan Renti Maria Purnawati, Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, pengorbanan, semangat yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki orang tua yang luar biasa.

8. Adik tercinta, Shevana Kirani Hamidah, sumber semangat dan kebahagiaan. Memberikan motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
9. Seluruh keluarga besar Bapak Djaja Sholeh dan Bapak H. Moch Furqon yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memotivasi tiada henti, kasih sayang, dan doa yang selalu menyertai setiap langkah.
10. Teman seperjuangan, Amalia, Salsa, Seli, Nadya, Vera dan Yuki yang selalu kebersamai selama perkuliahan, selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan secara terlihat maupun tidak terlihat.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat menjalani lika liku kehidupan hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri, kedepannya untuk raga dan hati yang selalu kuat dan tegar, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi lebih baik dari hari ke hari.

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 proposal 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, 15 Juni 2026



Penulis

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU TRANSFER DENGAN KEPUASAN PASIEN INSTALASI GAWAT DARURAT DI RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA

ABSTRAK

Shagita Anisa Cahyadin ¹, Tetet Kartilah ², Heri Djamiatul Maulana ³

Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Tasikmalaya

Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Email: shagitaannisa@gmail.com

Waktu tunggu *transfer* pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) ke ruang rawat inap merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Sehingga semakin cepat waktu *transfer* pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 65 responden yang dipilih menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Data waktu tunggu *transfer* dikumpulkan menggunakan lembar observasi, sedangkan data kepuasan pasien diperoleh melalui kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu *transfer* sesuai standar (<6 jam) sebanyak (76,9%), sedangkan (23,1%) mengalami waktu tunggu *transfer* tidak sesuai standar (>6 jam). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan (53,8%) berada pada kategori puas dan (46,2%) berada pada kategori tidak puas. Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,007 ($p < 0,05$), yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu *transfer* dengan kepuasan pasien Instalasi Gawat Darurat di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu *transfer* pasien merupakan salah satu aspek pelayanan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

Kata Kunci: Waktu Tunggu *Transfer*; Kepuasan Pasien; Instalasi Gawat Darurat; *Transfer* Pasien; Mutu Pelayanan.

***THE RELATIONSHIP BETWEEN TRANSFER WAITING TIME AND
PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF
RSUD dr. SOEKARDJO TASIKMALAYA***

ABSTRACT

Shagita Anisa Cahyadin ¹, Tetet Kartilah ², Heri Djamiatul Maulana ³

Tasikmalaya Applied Nursing Undergraduate Study Program

Health Polytechnic of the Ministry of Health Tasikmalaya

Email: shagitaannisa@gmail.com

The waiting time for transferring patients from the Emergency Department (ED) to the inpatient ward is one of the indicators of hospital service quality that can influence patient satisfaction. Satisfaction is a feeling that arises after patients compare their expectations with the reality of the healthcare services they receive. Thus, the faster the patient transfer time, the higher the level of patient satisfaction. Waiting times that exceed the standard have the potential to reduce service quality and patient satisfaction levels. This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of 65 respondents selected using proportionate stratified random sampling. Transfer wait time data were collected using observation sheets, while patient satisfaction data were obtained through a questionnaire based on the SERVQUAL dimensions. The results showed that the majority of respondents experienced transfer wait times within the standard (<6 hours) (76.9%), while 23.1% experienced transfer waiting times that did not meet the standard (>6 hours). Patient satisfaction levels showed that 53.8% were in the satisfied category and 46.2% were in the dissatisfied category. The yielded a p-value of 0.007 ($p < 0.05$), which indicates a significant relationship between transfer waiting time and patient satisfaction at the Emergency Department of Dr. Soekardjo Tasikmalaya. The results indicate that patient transfer wait times are one of the service aspects associated with patient satisfaction levels at the ED of Dr. Soekardjo Regional General Hospital in Tasikmalaya.

Keywords: *Transfer Waiting Time; Patient Satisfaction; Emergency Department; Patient Transfer; Service Quality.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Instalasi Gawat Darurat (IGD)	11
1. Definisi Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	11
2. Tujuan Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	11
3. Klasifikasi Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	13
B. Konsep Waktu Tunggu <i>Transfer</i> Pasien	14
1. Definisi Waktu Tunggu <i>Transfer</i> Pasien.....	14
2. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu <i>Transfer</i>	15
3. Standar Waktu Tunggu <i>Transfer</i>	16
4. Kategori Waktu Tunggu <i>Transfer</i>	17
C. Kepuasan Pasien.....	18
1. Definisi Kepuasan Pasien	18

2.	Klasifikasi Kepuasan Pasien.....	18
3.	Indikator Kepuasan Pasien	19
4.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
5.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	22
6.	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	22
D.	Kerangka Teori	23
E.	Hipotesis	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
A.	Jenis dan Desain Penelitian	25
B.	Kerangka Konseptual Penelitian	25
C.	Populasi, Sampel dan Sampling	25
1.	Populasi	25
2.	Sampel	26
3.	Sampling.....	28
D.	Variabel Penelitian.....	29
E.	Definisi Operasional	30
F.	Tempat Penelitian	31
G.	Waktu Penelitian.....	31
H.	Instrumen Penelitian.....	31
I.	Prosedur Pengumpulan Data	33
1.	Sumber Data	33
2.	Tahap Pengumpulan Data.....	34
J.	Pengolahan Data.....	36
1.	Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	36
2.	Analisis Data.....	38
K.	Etika Penelitian.....	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A.	Hasil Penelitian.....	42
1.	Waktu Tunggu Transfer di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	42
2.	Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.	42

3.	Hubungan Waktu Tunggu <i>Transfer</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	43
B.	Pembahasan	44
1.	Waktu Tunggu Transfer di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	44
2.	Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	46
3.	Hubungan Waktu Tunggu <i>Transfer</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya	51
4.	Keterbatasan Penelitian	53
5.	Implikasi untuk Keperawatan	54
BAB V	PENUTUP	55
A.	Kesimpulan	55
B.	Saran	55
1.	Bagi Institusi Pendidikan	56
2.	Bagi Peneliti Selanjutnya	56
3.	Bagi Rumah Sakit	56
	DAFTAR PUSTAKA	57
	LAMPIRAN	64
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	8
Tabel 2. 2 Klasifikasi Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	13
Tabel 2. 3 Skala Pengukuran Kepuasan Pasien.....	22
Tabel 3. 1 Distribusi Sampel Berdasarkan Ruang Perawatan.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.	30
Tabel 3. 3 Kisi Kisi Kuesioner Kepuasan	32
Tabel 3. 4 Coding	37
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu (N=65)	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien (N=65)	42
Tabel 4. 3 Tabulasi Silang Hubungan Waktu Tunggu Transfer dengan Kepuasan Pasien IGD (N=65).....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	23
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pelaksanaan Studi Pendahuluan	65
Lampiran 2 Surat Studi Pendahuluan	66
Lampiran 3 Dokumentasi Studi Pendahuluan.....	67
Lampiran 4 Instrumen Waktu Tunggu Transfer	68
Lampiran 5 Instrumen Kepuasan.....	69
Lampiran 6 Lembar Informed Consent	71
Lampiran 7 SPO Transfer.....	72
Lampiran 8 Lembar Dokumentasi Transfer.....	73
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi.....	74
Lampiran 10 Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas	77
Lampiran 11 Surat Uji Validitas dan Reliabilitas	78
Lampiran 12 Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas	79
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	80
Lampiran 14 Dokumentasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
Lampiran 15 Surat Ethical Clearance.....	82
Lampiran 16 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	83
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian	84
Lampiran 18 Data Mentah Penelitian.....	85
Lampiran 19 Hasil Analisis Data Penelitian	87
Lampiran 20 Dokumentasi Penelitian	92
Lampiran 21 Surat Selesai Penelitian.....	94
Lampiran 22 Logbook	95
Lampiran 23 Uji Similarity.....	97