

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DAN KOMUNIKASI EFEKTIF
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD**



Oleh:
ISMAIL
NIM.2024080037R

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DAN KOMUNIKASI
EFEKTIF DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA
PASIEN DI IGD**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik**



**Oleh:
ISMAIL
NIM.2024080037R**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PENELITIAN INI TELAH DISETUJUI

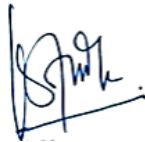
Judul Skripsi : **Hubungan *Respon Time* Perawat Dan Komunikasi Efektif Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD**

Nama Mahasiswa : **Ismail**

NIM : **2024080037R**

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di Uji pada tim penguji tugas akhir pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.

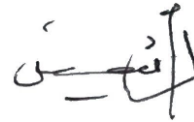
Pembimbing I



Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020150118

Gresik, 10 Juli 2025

Pembimbing II



Daviq Ayatulloh,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187

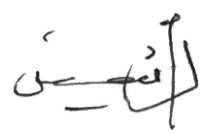
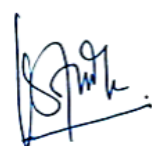
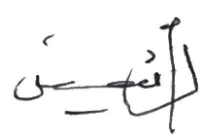
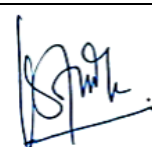
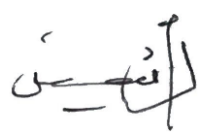
Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik

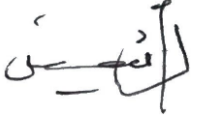
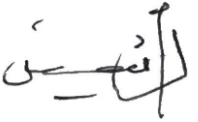
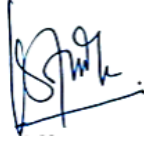
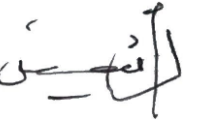
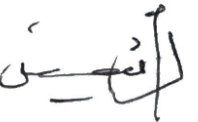
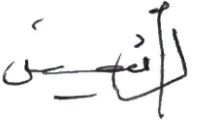


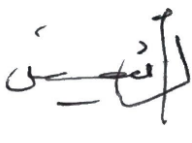
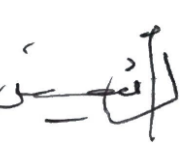
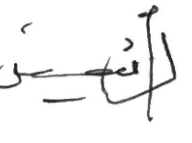
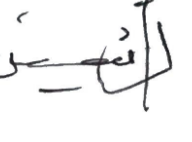
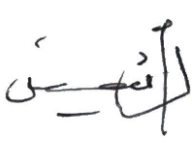
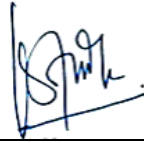
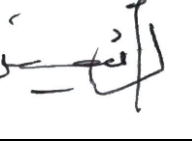
Natalia Christin Tiara Revita,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202024236

BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Ismail
2. NIM : 2024080037R
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata I (S-I)
6. Judul Skripsi : Hubungan respon time perawat dan komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD
7. Pembimbing I : Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep
8. Pembimbing 2 : Daviq Ayatulloh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
9. Konsultasi :

Tanggal	Materi Konsul	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
23/12'24	Perbaikan penulisan judul di atas kata proposal	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
12/01'25	Tambahkan enter di universitas gresik	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
12/01'25	Perbaiki penulsan, enter, istilah asing cetak miring	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep

		Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/02'25	Tambahkan topik tentang gawat darurat	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/02'25	Membuat SAP,SOP,Kuisoner	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/02'25	Kriteria inklusi dan eksklusi tidak jelas	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/02'25	Jumlah responden dipertanyakan apakah Cuma 20	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/02'25	Penulisan sesuaikan dengan buku panduan skripsi	 Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep

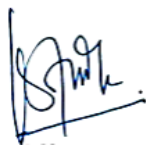
09/06 '25	Konsul Hasil SPSS		 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
11/06 '25	Konsul bab 5		 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
14/06 '25	Konsul bab 5 : sesuaikan hasil penelitian dan pembahasan dengan tujuan khusus penelitian		 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
16/06 '25	Konsul bab 5: tambahkan faktor- faktor yang mempengaruhi pada pembahasan sebelum dan sesudah		 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
17/06 '25	Konsul bab 5 : mekanisme edukasi dengan media booklet sehingga dapat meningkatkan kepatuhan tambahkan pada pembahasan pengaruh		 Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
19/07'25	Konsul bab 6 terkait isi kesimpulan saran		

		Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep	Daviq Ayatulloh,S,Kep.,Ns., M.Kep
--	--	---------------------------	---

9. Bimbingan telah selesai pada tanggal :

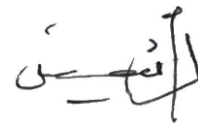
10. Telah memenuhi syarat ujian dilaksanakan pada hari/tanggal :

Pembimbing I



Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020150118

Pembimbing II



Daviq Ayatulloh,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



Natalia Christin Tiara Revita,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan *Respon Time* Perawat Dan Komunikasi Efektif
Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Nama Mahasiswa : Ismail
NIM : 2024080037R

Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji pada Tanggal : Rabu, 02 Juli
2025

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS GRESIK

TAHUN LULUS TIM PENGUJI :

1. Lilis Fatmawati,S,ST.,M.Kes
NIPY. 107102020180128
Ketua

1.



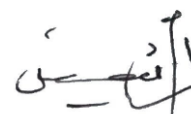
2. Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020150118
Anggota 1

2.



3. Daviq Ayatulloh,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187
Anggota 2

3.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Hj. Retno Twistiandayani,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.107102020070043

PERYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ismail
NIM : 2024080037R
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenjang : Strata 1(S1)
Judul Skripsi : Hubungan *Respon Time* Perawat Dan Komunikasi Efektif Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Igd

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila terdapat didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 04 Agustus 2025



Ismail

2024080037R

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismail
NIM : 2024080037R
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (non exclusive royalty fee right) atas skripsi yang berjudul:

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut nama fakultas berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mem- publikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar- benarnya.

Gresik, 04 Agustus 2025



Ismail

2024080037R

SURAT KETERANGAN

CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini Kamis 05 Agustus 2025 berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa:

Nama : Ismail

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Judul : Hubungan respon time perawat dan komunikasi efektif dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD

Hasil Cek Plagiasi : 22%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan lolos/tidak lolos*.

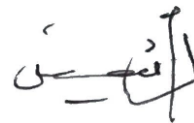
Gresik, 05 Agustus 2025

Pembimbing I



Istiroha, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020150118

Pembimbing II



Daviq Ayatulloh, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Respon Time Perawat Dan Komunikasi Efektif Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD.”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik. Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
2. Retno Twistiandayani S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas kesehatan Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik.
3. Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku ketua Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Studi.
4. Istiroha,S.Kep.,Ns.,M.Kep yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikan Skripsi ini.

5. Daviq Ayatulloh, S.Kep.,Ns.,M.Kep yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikan skripsi ini.
6. dr. Tolib bahasuan selaku pimpinan RS Semen Gresik yang telah memberikan izin tempat penelitian.
7. Zahrotun nisak. S.Kep.,Ns selaku kepala ruangan Instalasi Gawat Darurat RS Semen Gresik yang telah memberikan fasilitas tempat penelitian.
8. Kepada semua responden yang bersedia menjadi responden penelitian
9. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan semangat.
10. Semua pihak yang telah memberikan masukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ilmu Keperawatan.

Gresik, 10 Juli 2025

Peneliti,



Ismail

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD

Oleh : ISMAIL

**Program studi ilmu keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas
Gresik 2025**

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera yang membutuhkan perawatan gawat darurat. Instalasi Gawat Darurat memiliki tujuan utama diantaranya menerima, melakukan *triage*, menstabilkan dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan tindakan resusitasi dan tingkat kegawatan tertentu.

Desain penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Subyek penelitian nu sebanyak 100 pasien yang berkunjung ke IGD RS Semen Gresik dengan purposive sampling. Data penelitian ini diperoleh dari observasi dan kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara respon time dan komunikasi efektif dengan kepuasan keluarga pasien di igd RS Semen Gresik dengan nilai p value 0,0001 dan 0,0002.

Waktu respons yang cepat adalah salah satu faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien di Unit Gawat Darurat. Komunikasi yang baik terbukti berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Komunikasi yang efektif dapat memediasi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan, bahkan dalam situasi dengan sumber daya yang terbatas atau jumlah pasien yang banyak di IGD. Hasil penelitian di RS Semen Gresik ini memperkuat temuan-temuan di atas, di mana komunikasi yang baik terbukti berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Ketika tenaga medis mampu menyampaikan informasi secara terbuka dan dengan cara yang mudah dipahami, pasien cenderung merasa dihargai, dipahami, dan lebih menerima proses pelayanan, sehingga memunculkan rasa puas yang lebih besar. Ketika tenaga kesehatan mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, pasien cenderung merasa dihargai, dipahami, dan lebih menerima proses perawatan, yang pada gilirannya menumbuhkan kepuasan yang lebih besar.

Kata kunci : Respon time, Komunikasi Efektif dan tingkat kepuasan.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF NURSES' RESPONSE TIME AND EFFECTIVE COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF PATIENT FAMILY SATISFACTION IN THE EMERGENCY CENTER

BY : ISMAIL

***Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Gresik,
2025***

The Emergency Department (ED) is a hospital service unit that provides initial treatment for patients suffering from illnesses and injuries requiring urgent care. The main objectives of the Emergency Department are to receive, perform triage, stabilize, and deliver acute healthcare services to patients, including those needing resuscitation and treatment for varying levels of medical emergencies.

This research employed a correlational design with a cross-sectional approach. The study subjects consisted of 100 patients visiting the ED of Semen Gresik Hospital, selected through purposive sampling. The research data were collected through observations and questionnaires.

The results of this study indicated a significant relationship between response time and effective communication with patient family satisfaction in the ED of Semen Gresik Hospital, with p-values of 0.0001 and 0.0002, respectively.

A fast response time is one of the key factors in creating a positive experience for patients in the Emergency Department. Good communication has been proven to be positively correlated with higher levels of patient satisfaction. Effective communication can mediate patients' perceptions of healthcare services, even in situations with limited resources or high patient volumes in the ED. The results of this study at Semen Gresik Hospital reinforce the aforementioned findings, which show that good communication is positively correlated with higher levels of satisfaction. When medical personnel are able to convey information openly and in a manner that is easy to understand, patients tend to feel valued, understood, and more accepting of the care process, resulting in greater satisfaction. When healthcare professionals are able to convey information clearly and understandably, patients tend to feel valued, understood, and more accepting of the care process, which in turn fosters greater satisfaction.

Keywords: Response time, Effective communication, level of satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	vii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI	viii
LEMBAR PENGECEKAN PLAGIASI	ix
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep <i>Respon Time</i>	8
2.3 Konsep Komunikasi Efektif.....	13
2.4 Konsep Kepuasan.....	19
2.5 Keaslian Penelitian.....	24
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Konseptual	29
3.2 Hipotesa Penelitian.....	30
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	31
4.1 Desain Penelitian.....	31
4.2 Kerangka Kerja	32

4.3 .Populasi, Sampel dan sampling.....	32
4.4 Identifikasi Penelitian.....	34
4.5 Pengumpulan Data	36
4.6 Analisa Data dan Pengolahan data.....	37
4.7 Etika Penelitian.....	39
4.8 Proses Penelitian	39
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Hasil penelitian	44
5.2 Pembahasan.....	48
5.3 keterbatasan Penelitian	55
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	36
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Kerangka Kerja	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keaslian Penelitian	24
Tabel 4.1 Definisi Operasional	37
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	40
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	41
Tabel 5.4 karakteristik berdasarkan pekerjaan	42
Tabel 5.5 Identifikasi <i>Respon Time</i> perawat IGD RS Semen Gresik	43
Tabel 5.6 Identifikasi efektif perawat IGD RS Semen Gresik	43
Tabel 5.7 Identifikasi Kepuasan keluarga pasien di IG RS Semen Gresik.....	43
Tabel 5.8 tabulasi silang <i>Respon Time</i> dengan kepuasan pasien di IGD.....	42
Tabel 5.9 tabulasi silang komunikasi efektif dengan kepuasan pasien di IGD.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	66
Lampiran 2 Surat Persetujuan Responden	67
Lampiran 3 Kuisisioner Komunikasi Terapeutik.....	70
Lampiran 4 Tabulasi silang.....	71
Lampiran 5 Hasil SPSS	75
Lampiran 6 Dokumentasi	76
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan	77