

SKRIPSI
HUBUNGAN *WAITING TIME* DAN *LENGTH OF STAY (LOS)*
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik



IWAN SUSANTO
2024080038R

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025

SKRIPSI

HUBUNGAN *WAITING TIME* DAN *LENGTH OF STAY (LOS)* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik**



**IWAN SUSANTO
2024080038R**

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

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING
PENELITIAN INI TELAH DISETUJUI

Judul Skripsi : **Hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik**

Nama Mahasiswa : **Iwan Susanto**

NIM : **2024080038R**

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 Kesehatan Universitas Gresik.

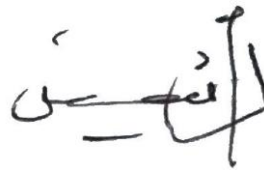
Pembimbing I



Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns.,M.Ked
NIPY.107102020060036

Gresik, 30 Desember 2024

Pembimbing II



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

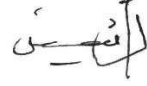
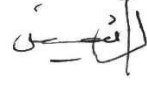
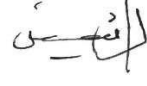
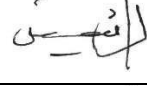
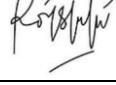
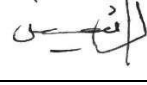
Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



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

BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Iwan Susanto
2. NIM : 2024080038R
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata 1 (S-1)
6. Judul Skripsi : Hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Semen Gresik
7. Pembimbing I : Dr. Roihatul Zahroh, S.Kep.,Ns.,M.Ked
8. Pembimbing II : Daviq Ayatulloh, S.Kep.,M.Kep
9. Konsultasi :

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
4-7-2025	Pedoman ada di tujuan khusus		
4-7-2025	Pembahasan di perjelas dan lebih spesifik		
4-7-2025	Teori kepuasan di cek ulang		
4-7-2025	Skala Waiting Time pakai nominal		
4-7-2025	Abstrak di betulkan sesuai panduan		

10. Bimbingan telah selesai pada tanggal :
11. Telah memenuhi syarat ujian yang akan dilaksanakan pada
12. Hari / Tanggal

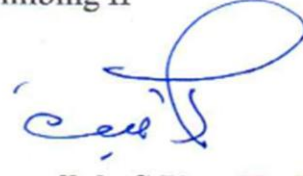
Gresik, 4 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rohatul Zahroh, S.Kep.Ns., M.Ked
NIPY.107102020060036



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



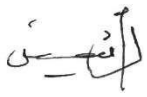
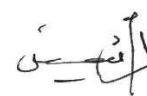
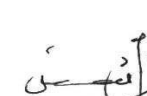
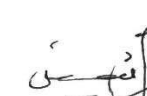
Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



Natalia Christa Fiara Revita, S.Kep.Ns., M.Kep
NIPY.10710202024236

BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Iwan Susanto
2. NIM : 2024080038R
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata 1 (S-1)
6. Judul Skripsi : Hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Semen Gresik
7. Pembimbing I :
8. Pembimbing II :
9. Konsultasi :

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
16/06/2025	Sesuaikan hasil penelitian dan pembahasan dengan tujuan khusus penelitian		
17/06/2025	Tmbahkan faktor-faktor yang mempengaruhi pada pembahasan sebelum dan sesudah		
18/06/2025	Tabulasi data dan revisi kesimpulan dengan hasil pembahasan dan kesimpulan		
19/06/2025	Lengkapi dokumen dan berkas persiapan ujian skripsi		

10. Bimbingan telah selesai pada tanggal 19 juni 2025 :
11. Telah memenuhi syarat ujian yang akan dilaksanakan pada hari / Tanggal

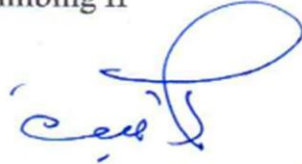
Pembimbing I

Gresik, 19 Juni 2025

Pembimbing II



Dr. Rohatul Zahroh, S.Kep.Ns., M.Ked
NIPY.107102020060036



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



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



Natalia Christiana Fiara Revita, S.Kep.Ns., M.Kep
NIPY.10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik

Nama Mahasiswa : Iwan Susanto

NIM : 2024080038R

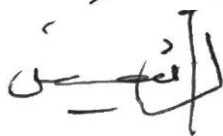
Telah dipertahankan/diuji dihadapan Tim Penguji pada Tanggal : Jumat, 23 Januari 2025

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS GRESIK

TAHUN LULUS TIM PENGUJI :

1. Lilis Fatmawati,S,ST.,M.Kes
NIPY. 107102020180128
Ketua
2. Dr.Roihatul Zahroh,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020060036
Anggota 1
3. Daviq Ayatullah,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY.10710202022187
Anggota 2

1. 
2. 
3. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Retno Twistian Dayani,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020120066

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Iwan Susanto
NIM : 2024080038R
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Hubungan Waiting Time dan Length Of Stay
(LOS) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi
Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik

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

Apabila terdapat di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini di gugurkan 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, 20 Juni 2025

Yang Menyatakan



Iwan Susanto
NIM 2024080038R

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Iwan Susanto
NIM : 2024080038R
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 Eksklusive royalty fee right)* atas skripsi yang berjudul : Hubungan Waiting Time dan Length Of Stay (LOS) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik 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, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya

Gresik, 20 Juni 2025

Yang Menyatakan



Iwan Susanto
NIM 2024080038R

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan *Waiting Time* dan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik”** 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 Univesitas 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. Dr. Roihatul Zahroh,S.Kep.,Ns.,M.Ked 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. Rumah Sakit Semen Gresik dalam hal ini Direktur dan seluruh staf yang telah memberikan motivasi, kemudahan dan kooperatif selama penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Semen Gresik.
7. Seluruh Responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner..

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, 3 Juni 2025

Peneliti,

ABSTRAK

Hubungan Waiting Time dan Length of Stay (LOS) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik

Oleh: Iwan Susanto

Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Faktor-faktor seperti waktu tunggu dan lama di IGD seringkali memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara Waiting Time dengan Kepuasan, hubungan Length of Stay (LOS) dengan Kepuasan, mengidentifikasi kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik, menganalisis hubungan *Waiting Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik, menganalisis hubungan *Length Of Stay (LOS)* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik korelasional. Populasi seluruh pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik sebanyak 135 orang. Sampel sebanyak 100 responden dipilih secara purposive sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, dan data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Waiting Time dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik dengan nilai signifikan sebesar 0,0004 yang jauh lebih kecil dari batas signifikan sebesar 0,05. Demikian pula ditemukan hubungan yang signifikan antara Length of Stay dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Semen Gresik dengan nilai signifikan sebesar 0,0001 yang jauh dibawah batas signifikan 0,05. Kesimpulan: Waiting Time dan Length Of Stay memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin singkat waktu tunggu dan lama tinggal di IGD, maka semakin tinggi kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di terima.

Kata Kunci: Waiting Time, Length Of Stay, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The Relationship between Waiting Time and Length of Stay (LOS) and Patient Satisfaction at Semen Gresik Hospital

By: Iwan Susanto

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

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. Factors such as waiting time and length of stay in the ER often influence patient perceptions of the services they receive. This study aims to identify the relationship between Waiting Time and Satisfaction, the relationship between Length of Stay (LOS) and Satisfaction, identify patient satisfaction in the Emergency Department of Semen Gresik Hospital, analyze the relationship between Waiting Time and Patient Satisfaction in the Emergency Department of Semen Gresik Hospital, analyze the relationship between Length of Stay (LOS) and Patient Satisfaction in the Emergency Department of Semen Gresik Hospital. This study uses a quantitative approach with a correlational analytical design. The population of all patients who sought treatment at the Emergency Department of Semen Gresik Hospital was 135 people. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling. A questionnaire was used as the data collection instrument, and the data were analyzed using the Spearman correlation test. The analysis showed a significant relationship between waiting time and patient satisfaction in the Emergency Department of Semen Gresik Hospital, with a significance value of 0.0004, significantly lower than the 0.05 threshold. Similarly, a significant relationship was found between length of stay and patient satisfaction in the Emergency Department of Semen Gresik Hospital, with a significance value of 0.0001, significantly below the 0.05 threshold.

Conclusion: Waiting time and length of stay are significantly related to patient satisfaction. This indicates that the shorter the wait time and length of stay in the ER, the more likely patients are to be satisfied with the care they receive.

Keywords: Waiting Time, Length of Stay, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENETAPAN PENGUJI	ii
UCAPAN TRIMA KASIH	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Tujuan Penelitian	5
1.2.2 Pertanyaan Masalah	5
1.3 Manfaat	6
1.3.1 Teoritis	6
1.3.2 Praktis.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Waiting Time	8
2.2 Length of Stay.....	11
2.3 Kepuasan Pasien.....	18
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESA PENELITIAN	23
3.1 Kerangka Konseptual	24
3.2 Hipotesa Penelitian.....	24
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	25
4.1 Desain Penelitian.....	25
4.2 Kerangka Kerja	29
4.3 .Populasi, Sampel dan sampling.....	29
4.3.1 Populasi.....	30

4.3.2 Sampel.....	30
4.3.3 Sampling.....	32
4.4 Identifikasi Variabel.....	32
4.4.1 Variabel Independen	32
4.4.2 Variabel Dependent.....	33
4.5 Definisi Operasional.....	36
4.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	33
4.6.1 Instrumen	35
4.6.2 Lokasi	35
4.6.3 Prosedur	37
4.6.4 Cara Analisis Data.....	40
4.7 Masalah Etika.....	41
4.7.1 Lembar persetujuan menjadi Respondenl	41
4.7.2 Anonimity (Tanpa Nama)	41
4.7.3 Confidentiallity (Kerahasiaan)	41
BAB 5 METODOLOGI PENELITIAN.....	42
5.1 Hasil Penelitian	42
5.1.1 Gambaran Umum	42
5.1.2 Karakteristik Demografi Responden.....	44
5,1,3 Variabel yang Diukur	45
5.2 Pembahasan.....	49
5.2.1 Identifikasi Waiting Time	49
5.2.2 Identifikasi Length Of Stay	52
5.2.3 Identifikasi Kepuasan Pasien	54
5.2.5 Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien	55
5.2.5 Hubungan Length of Stay dengan Kepuasan Pasien.....	58
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	61
6.1. Kesimpulan	61
6.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Responden	68
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden	69
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Pasien.....	70
Lampiran 4 Lembar Observasi Waiting Time	74
Lampiran 5 Lembar Observasi Length Of Stay	75
Lampiran 6 Lembar Tabulasi Waiting Time.....	76
Lampiran 7 Lembar Tabulasi Length Of Stay	77
Lampiran 8 Lembar Tabulasi Kepuasan Pasien.....	78
Lampiran 9 Lembar Hasil SPSS	79
Lampiran 10 Lembar Surat Ijin Penelitian dari kampus	81
Lampiran 11 Lembar Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit Semen Gresik	82
Lampiran 12 Dokumentasi.....	83