

**PENGARUH LAMA WAKTU TUNGGU PERPINDAHAN PASIEN
DARI INSTALASI GAWAT DARURAT KE RUANG RAWAT INAP
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT UMUM HIDAYAH BOYOLALI**

TESIS



**RIA RIZKI KUSUMASARI
20171030068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Saya sebagai peneliti menyatakan bahwa dalam laporan penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh peneliti lain untuk memperoleh gelar sarjana strata dua pada perguruan tinggi lain, kecuali naskah atau literatur yang secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam laporan penelitian ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 30 Juli 2021
Yang Membuat Pernyataan :

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' at the top, the Garuda Pancasila emblem in the center, and 'DITARA TEMPUK' at the bottom. The signature appears to be 'Ria Rizki Kusumasari'.

Ria Rizki Kusumasari
20171030068

MOTTO

**“Saya datang, Saya bimbingan, Saya ujian, Saya revisi dan
Saya menang”**

“Ubah pikiranmu dan kau mengubah dunia”

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan hidayah-Nya dalam menyusun usulan penelitian yang berjudul “Pengaruh Lama Waktu Tunggu Perpindahan Pasien Dari Instalasi Gawat Darurat Ke Ruang Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali” sehingga dapat tersusun tepat waktu. Penulisan usulan penelitian ini adalah sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Penulis memahami bahwa usulan penelitian ini dapat tersusun atas bimbingan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc. Eng., Ph.D., PE selaku direktur Program Pascasarjana UMY
3. DR.dr.Arlina Dewi, M.Kes.,AAK selaku Kaprodi MARS UMY
4. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes. selaku pembimbing tesis
5. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami
6. dr. Ida Wulandari, MM. selaku direktur RSUD Hidayah Boyolali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Kepala Ruang IGD serta seluruh perawat pelaksana IGD RSUD Hidayah Boyolali atas seluruh support dan bantuannya.

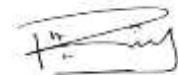
8. Suami tercinta dr. Damar Cahyo Jati, MMR atas dukungan yang tiada tara.
9. Orang tua dan segenap keluarga besar atas do'a dan dukungannya.
10. Rekan-rekan seperjuangan kelas 14 B Prodi MMR atas semangat dan dukungannya selama ini.

Kami berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat kepada semua pihak. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kami berharap apabila terdapat saran dan kritik terhadap penyusunan tesis ini akan kami jadikan sebagai kritik yang membangun dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Agustus 2021

Penulis



Ria Rizki Kusumasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ixi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Telaah Pustaka.....	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
2. Lama Waktu Tunggu.....	12
3. Instalasi Gawat Darurat.....	17
4. Ruang Rawat Inap.....	Error! Bookmark not defined. 19
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined. 21
C. Kerangka Teori.....	23
D. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined. 24
E. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	26
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional.....	31
F. Instrument Penelitian.....	31

G. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
H. Analisis Data	36
I. Tahapan Penelitian	41
J. Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil	44
B. Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Triase dan Gambaran Klinis Kategori.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Penelitian	47
Tabel 4. 3 Axial dan <i>Coding</i> Informasi Terkait Pasien (<i>Material</i>)	48
Tabel 4. 4 Axial dan <i>Coding</i> Petugas Pelayanan (<i>Man</i>)	49
Tabel 4. 5 Axial dan <i>Coding</i> Manajemen Rumah Sakit (<i>Methode</i>)	52
Tabel 4. 6 Axial dan <i>Coding</i> Peralatan (<i>Machine</i>).....	54
Tabel 4. 7 Hasil Deskriptif Lama Waktu Perpindahan Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap	60
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Tingkat Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Pekerjaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	62
Tabel 4.11 Hasil Analisis Lama Waktu Tunggu Perpindahan Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Lama Waktu Tunggu Perpindahan Pasien dari IGD ke Ruang Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	65
Tabel 4.13 Hasil uji normalitas (non parametric Kolmogorov smirnov).....	66
Tabel 4.14 Hasil uji hetroskedaticitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil uji koefisien determinasi (adjusted R2).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	24
Gambar 4. 1 Deskriptif Analisis Akar Permasalahan	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Pedoman Wawancara Mendalam dengan Pemberi Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Hidayah Boyolali
- Lampiran 5. *Ethical Clearance*
- Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian
- Lampiran 8. Dokumentasi