

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

Skripsi, Mei, 2018
Ani Nuraeni

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN
DI IGD RS JASA KARTINI TASIKMALAYA**

ABSTRAK

VII BAB + 68 Halaman+ 8 Tabel + 2 Skema + 11 Lampiran

Kepuasan keluarga pasien ditentukan oleh pelayanan yang diberikan di rumah sakit, salah satunya adalah waktu tanggap (*response time*) dengan penanganan yang cepat dan tepat. *Response time* merupakan indikator mutu pelayanan gawat darurat yang ditangani paling lama 5 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluargan di IGD RS. Jasa Kartini Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi korelasi dengan jumlah sampel 49 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah arloji, lembar observasi dan kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariate (*Chi Square*). Hasil penelitian menunjukkan *response time* perawat sangat cepat 89,8 % dan 10,2% *response time* lambat. Hasil penelitian kepuasan keluarga pasien menunjukkan tingkat kepuasan kepuasan tinggi IGD RS. Jasa Kartini 57,2% dan 42,8% dengan tingkat kepuasan yang rendah. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan di IGD RS. Jasa Kartini Tasikmalaya. Hasil penelitian menggunakan uji chi square pada Fisher exact yaitu $0,011 < \text{nilai signifikan } \alpha (0,05)$. Saran untuk perawat IGD agar meningkatkan kualitas profesionalisme dalam melayani. Bagi manajemen Rumah Sakit hendaknya menyediakan klinik 24 jam sehingga kasus *true emergency* dan *false emergency* bisa terpisah. Ketersediaan SDM dan sarana pra sarana karena mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Rekomendasi hasil penelitian lebih lanjut adalah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *response time*.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Keluarga Pasien, Perawat, *Response Time*

Daftar Pustaka: 36 (2008-2017)

**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA
FACULTY OF HEALT SCIENCE
BACHELOR PROGRAM IN NURSING SCIENCE**

Essay, Mei, 2018
Ani Nuraeni

**RELATIONSHIP BETWEEN NURSES RESPONSE TIME IN GIVING
SERVICE AND SATISFACTION OF THE PATIENT'S FAMILLY
AT EMERGENCY UNIT JASA KARTINI
HOSPITAL OF TASIKMALAYA**

ABSTRACT

VII Chapter + 69 Page + 8 Table + 2 Scheme + 11 Attachment

Satisfaction of the patients is determined by a good response time. Response time is an indicator of the quality of emergency service that are handle for a maximum of 5 minut. The objective of this research wa to determine the correlation between the nurses response time in giving services and the clients' satisfaction at Emergency Unit of Jasa Kartini Hospital of Tasikmalaya. This research use the correlational descriptive method with the samples of research consisted of 49 taken by using the purposive sampling technique. They were collected through arloji, direct observation sheet and questionnaire consisting. The analyse univariate and bivariate (Chi Square) was using to analyse the data. The result of the research show that nurses response time with a fast time response 89,8% and slow response time 10,2%. The result of research show the family of patient were satisfied with the service at Emergency Unit Jasa Kartini of Tasikmalaya 57,2% and 42,8% with low satisfaction of the service. The result of s statistic showed that there is a relationship between the response time nurse in giving services with familly satisfaction of Emergency Unit Hospital of Tasikmalaya. The result using chi square test with fisher exact $0,011 <$ level signification 0,05. Therefore, the nurses of Emergency Unit should improve professionalism quality in giving services. The management of hospital must provide 24-hour Clinic so that the true emergency case and false emergency case can be separated. The availability of human resources and accommodation must be fulfilled because they influence the response time in giving services. Recommended that further is to examine the factors that influence response time.

Keywords: Emergency Unit, Patient's Familly Satisfaction, Nurse, Response Time
References: Daftar Pustaka: 36 (2008-2017)