

Universitas Ngudi Waluyo
Program Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2024
Ulil Khasanah
017222041

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT GAWAT DARURAT RS BALIKPAPAN BARU

ABSTRAK

Latar Belakang : Unit Gawat Darurat (UGD) adalah sektor rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien gawat darurat dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian atau kecacatan. Oleh karena itu dibutuhkan waktu tanggap yang tepat dan efisien paling lama 5 menit sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan awal. Waktu tanggap pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di UGD adalah waktu tanggap dari perawat.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien UGD RS Balikpapan Baru sebanyak 1.886 pasien pada bulan Desember 2023. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Instrument penelitian lembar observasi dan kuisioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *spearman rho*.

Hasil Penelitian : Didapatkan sebagian besar mengalami waktu tanggap baik oleh perawat sebanyak 72 responden (75,8 %) dan pasien yang puas sebanyak 44 responden (46,3 %). Hasil analisis *spearman rho* didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya ada hubungan yang signifikan dengan korelasi positif antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Simpulan : Ada hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di UGD RS Balikpapan Baru

Kata kunci : Waktu tanggap, kepuasan pasien

Kepustakaan : 35 (2014-2023)

Ngudi Waluyo University
Nursing Study Program
Nursing Faculty
Final Assignmnet, January 2024
Ulil Khasanah
017222041

**THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S RESPONSE TIME AND
PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT
BALIKPAPAN BARU HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: The Emergency Department (ER) is a hospital sector that provides first service to emergency patients quickly, precisely and meticulously to prevent death or disability. Therefore, it takes a proper and efficient response time of no longer than 5 minutes from the time the patient arrives until the initial treatment is carried out. Service response time needs to be taken into account in order to provide services that are fast, responsive and able to save emergency patients. One of the determining indicators of patient satisfaction and the quality of health services in the ER is the response time of nurses.

Objective : To determine the relationship between nurse response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Methods: This study used a correlation descriptive design with a *cross sectional* approach. The population in this study is all emergency room patients at Balikpapan Baru Hospital as many as 1,886 patients in December 2023. The sampling technique in this study used *accidental sampling* with a sample of 95 respondents. Research instruments, observation sheets, and patient satisfaction questionnaires. Data analysis using univariate and bivariate analysis with *spearman rho test*.

Results: It was found that most experienced good response time by nurses as many as 72 respondents (75.8%) and satisfied patients as many as 44 respondents (46.3%). The results of spearman rho *analysis* obtained a *p value* of $0.000 < \alpha$ (0.05), meaning that there is a significant relationship with a positive correlation between nurse response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Conclusion : There is a relationship between nurse's response time and patient satisfaction in the emergency room of Balikpapan Baru Hospital

Keywords : Response time, patient satisfaction

Literature : 35 (2014-2023)