Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Kesehatan
Skripsi, 06 Februari 2026
Nuryanti
017242103

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG IGD RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan keluarga pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan keluarga dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah *response time*. Keterlambatan dalam *response time* dapat berakibat fatal, seperti kematian atau kecacatan permanen akibat kegawatan organ vital, serta perawatan yang berkepanjangan di ruang rawat serta dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keluarga, keluhan, dan biaya perawatan yang tinggi. Dampak dari ketidakpuasan, pasien akan merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, menceritakan pengalaman buruknya kepada konsumen lain sehingga konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit.

Tujuan: Mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Desain penelitian analitik korelatif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung di IGD RSUD dr. Jusuf SK Tarakan. Teknik *sampling* menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 168 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji *Spearman's Rank Correlation*.

Hasil: Tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap *response time* adalah mayoritas merasa puas sebanyak 150 responden (89,3%) dan merasa tidak puas sebanyak 18 responden (10,7%). Berdasarkan uji statistik *Spearman's Rank Correlation* diperoleh nilai *P*.value = 0,024 < α = 0,05 yang berati signifikan.

Kesimpulan: Ada hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, *Response Time* dan *service quality.*

Ngudi Waluyo University
Bachelor's Degree in Nursing, Faculty of Health
Skripsi, February 6, 2026
Nuryanti
017242103

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' RESPONSE TIME AND PATIENT FAMILY SATISFACTION IN THE ER OF RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN

ABSTRACT

Background: *Patient family satisfaction is one indicator of hospital service quality. Family satisfaction is influenced by several factors, one of which is response time. Delays in response time can have fatal consequences, such as death or permanent disability due to vital organ emergencies, as well as prolonged hospitalization. It can lead to patient and family dissatisfaction, complaints, and high treatment costs. As a result, patients become disappointed and reluctant to return to the hospital, sharing their bad experiences with other patients, thus discouraging them from seeking treatment.*

Objective: *To determine the relationship between nurses' response time and patient family satisfaction in the ER of RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan.*

Methods: *This study was a quantitative study. The design used a correlative analytical study with a cross-sectional approach. The study population was patients visiting the ER of RSUD dr. Jusuf SK Tarakan. The sampling technique used a nonprobability sampling method with accidental sampling, with a sample size of 168 respondents. Data analysis in this study used the Spearman Rank Correlation test.*

Results: *The level of patient family satisfaction with response time was mostly satisfied (150 respondents (89,3%), and dissatisfied (18 respondents (10,7%). Based on the Spearman's Rank Correlation statistical test, the P value was 0.024 < α = 0.05, indicating significance.*

Conclusion: *There is a relationship between nurse response time and patient family satisfaction in the Emergency Room of Dr. H. Jusuf SK Tarakan Regional Hospital.*

Keywords: *Satisfaction Level, Response Time, and Service Quality.*