

Ike Nurfitri Suryandari	Dosen Pembimbing
C2014038	1. Mulyaningsih, S.Kep. Ns, M.Kep 2. Norman W G, M.Kep. Sp.Kep.J
Program Studi Sarjana Keperawatan	

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN
DI IGD RS PKU ‘AISYIYAH BOYOLALI**

ABSTRAK

Latar belakang : *Response time* merupakan waktu antara dari permulaan suatu permintaan ditanggapi dengan kata lain dapat disebut waktu tanggap. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien harus sesuai dengan kompetensi dan standart pelayanan sehingga penanganan yang diberikan berdasarkan *respon time* yang cepat dan tindakan yang tepat. **Tujuan:** Menganalisa hubungan antara *respon time perawat* dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD PKU ‘Aisyiyah Boyolali. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien yang datang ke IGD di RS PKU ‘Aisyiyah Boyolali pada Triwulan 4 (Oktober – Desember 2017) sebanyak 1.890 pasien dan di dapatkan sampel sebanyak 95 responden dengan teknik sampling *insidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. **Hasil.** 1) *Respon time* perawat sebagian besar kategori cepat sebanyak 65 responden (68,4%); 2) Dimensi tingkat kepuasan responden sebagian besar kategori puas sebanyak 53 responden (55,8%); dan 3) Ada hubungan antara *respon time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien *p value* 0,000 dengan kontingen koefisien 0,582. **Kesimpulan.** Ada hubungan antara *respon time perawat* dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD PKU ‘Aisyiyah Boyolali.

Kata Kunci : *Respon Time, Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

<p>Ike Nurfitri Suryandari C2014038 <i>Undergraduate Progran Of Nusing</i></p>	<p>Dosen Pembimbing 3. Mulyaningsih, S.Kep. Ns, M.Kep 4. Norman W G, M.Kep. Sp.Kep.J</p>
<p>RELATIONSHIP OF RESPONSE TIME NURSES IN PROVIDING SERVICES WITH SATISFACTION WITH PATIENT FAMILIES AT IGD PKU 'AISYIYAH OF BOYOLALI</p>	
<p>ABSTRACT</p> <p>Back Ground : <i>Response time is the time between the beginning of a request and in other words can be called response time. Good response time for patients is ≤ 5 minutes. The speed and accuracy of the assistance given to patients must be in accordance with the competence and standard of service so that the treatment given is based on fast response time and the right action</i></p> <p>Objective: <i>To analysis relationship between nurses' response time in providing services and the satisfaction of the patients' families in the PKU 'Aisyiyah Boy's Emergency Department.</i></p> <p>Method: <i>These type of research was correlational analytic with cross sectional approach. The study population were patients who came to the emergency room at PKU 'Aisyiyah Boyolali Hospital in the 4th Quarter (October - December 2017) as many as 1,890 patients and got a sample of 95 respondents with incidental sampling sampling technique. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis with chi square test.</i></p> <p>Results. <i>1) Nurse's response time was mostly fast category as many as 65 respondents (68.4%); 2) Dimensions of respondents' satisfaction level are mostly satisfied as many as 53 respondents (55.8%); and 3) There was a relationship between nurses' response time in providing services with patient's family satisfaction p value 0,000 with a contingent coefficient of 0.582.</i></p> <p>Conclusion. <i>There was a relationship between the response time of nurses in provided services with family satisfaction of patients in the PKU 'Aisyiyah emergency room Boyolali.</i></p>	
<p>Keywords: <i>Response time, service quality, satisfaction</i></p>	