

**HUBUNGAN *RESPONS TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI UGD PUSKESMAS
ARJASA KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI



**Oleh
Muhammad Rofi'i
NIM. 22102367**

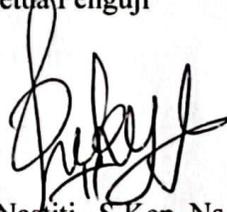
**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS dr. SOEBANDI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Puskesmas Arjasa telah diuji dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan pada:

Nama : Muhammad Rofi'i
NIM : 22102367
Hari, Tanggal : 10 Agustus 2024
Program Studi : Ilmu Keperawatan Universitas dr Soebandi Jember

Tim Penguji
Ketua Penguji



Eky Madyaning Nastiti., S.Kep.,Ns.,M.Kep.
NIK. 19910520 201409 2 078

Penguji II



Yunita Wahyu Wulansari, S. Kep., Ns., M. Kep
NIK. 19890602 20180221 43

Penguji III



Enggar Silopakati S. Kep., Ns., M. M Kes
NIP. 196510121989032010

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas dr. Soebandi



Ai Nur Zannah, S.ST., M.Keb
NIK. 19891219 201309 2 038

Hubungan *Respons Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UGD Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember

Relationship between Response Time and Patient Satisfaction Level in the Emergency Room of Arjasa Health Center, Jember Regency

Muhammad Rofi'i, Yunita Wahyu Wulansari, Enggar Silopakati

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas dr Soebandi Jember

Korespondensi Penulis: rofi_arjasa@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: *Respons time* mewakili suatu bentuk kontrol kualitas layanan emergency medical services: semakin panjang waktu *respons*, semakin rendah kualitas layanan. Rendah kualitas layanan ini berdampak negatif karena tidak sesuai dengan harapan pasien sehingga berdampak pada kepuasan pasien

Tujuan: mengidentifikasi hubungan *respons time* dengan tingkat kepuasan pasien di UGD Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember

Metode: design penelitian adalah korelasi *cross sectional*. Populasi penelitian adalah pasien di UGD Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember. Sampel pada penelitian ini melibatkan 71 responden yang ditentukan menggunakan *simple random sampling*. Data diambil menggunakan dua instrument yakni observasi dan *brief emergency department patient satisfaction scale* (BEPSS). Data dianalisis menggunakan *Spearman Rho*

Hasil: *respons time* di UGD Puskesmas Arjasa Kabupaten Jember sebagian besar pada kategori cepat (62,0%). Sebagian besar berada pada kategori puas (54,9%). Hasil analisis menunjukkan ada hubungan *respons time* dengan tingkat kepuasan pasien di UGD ($p\ value = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,792$)

Kesimpulan: terbukti bahwa semakin pendek durasi *respons time* maka akan disertai dengan meningkatnya skor kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa *respons time* yang cepat merupakan variabel independen yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien di unit gawat darurat

