

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN**  
**KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH**  
**SURAKARTA**

Disusun Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Dalam Program Studi Keperawatan  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:  
**SURYANI**  
**2021122028**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**  
**TAHUN 2023**

## INTISARI

### HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

Suryani<sup>1)</sup>, Fajar Alam Putra<sup>2)</sup>, Sutrisno<sup>2)</sup>  
E-mail: [ryani\\_suryani@ymail.com](mailto:ryani_suryani@ymail.com)  
Telp. 085747133070

**Latar Belakang:** Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit terdepan dari bagian pelayanan rumah sakit sehingga kepuasan pasien atau keluarga menjadi hal terpenting untuk rumah sakit. Petugas IGD dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada *response time* sesuai standar  $\leq 5$  menit.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian menggunakan metode *obsevasional analitik* dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional* yang menghubungkan dua variabel yaitu variabel independen yaitu *Response time* dan variabel Dependen yaitu Kepuasan Keluarga Pasien. Alat ukur yang digunakan adalah lembar observasi *response time* dan kuesioner kepuasan keluarga. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan hasil uji penelitian dengan Kendal Tau didapatkan p value 0,032(<0.05) dan koefisiensi korelasi 0,358. Mayoritas pelayanan di IGD dengan *response time* yang baik dan kepuasan keluarga pasien tinggi sebanyak 53 responden (69.7%).

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

**Kata kunci :** *Response time*, Kepuasan Keluarga, IGD RS Jiwa Daerah Surakarta

---

<sup>1)</sup> Mahasiswa Prodi Keperawatan Universitas sahid Surakarta

<sup>2)</sup> Dosen Prodi Keperawatan Universitas sahid surakarta

## ABSTRACT

### THE CORRELATION BETWEEN RESPONSE TIME AND PATIENT'S FAMILY SATISFACTION IN THE IGD AT SURAKARTA MENTAL HOSPITAL

Suryani<sup>1)</sup>, Fajar Alam Putra<sup>2)</sup>, Sutrisno<sup>2)</sup>

E-mail : [ryani\\_suryani@ymail.com](mailto:ryani_suryani@ymail.com)

Telp. 085747133070

**Background:** The Emergency Room (IGD) is one of the leading units of the hospital service department, so patient or family satisfaction is significant for the hospital. IGD officers providing services are oriented towards a standard response time of  $\leq 5$  minutes.

**Objectives:** To determine the correlation between response time and family satisfaction of patients in the Emergency Room of the Surakarta Mental Hospital

**Method:** This type of research used analytic observational methods with a quantitative approach and a cross-sectional research design. This design connects two variables, namely the independent variable in the form of Response Time and the Dependent variable in the form of patient's family satisfaction. Measuring tools used response time observation sheet and family satisfaction questionnaire. The sampling technique used purposive sampling with a total sample of 76 respondents.

**Results:** Based on the research test results with Kendal Tau, the p value is 0.032 ( $<0.05$ ), and the correlation coefficient is 0.358. The majority of services in the emergency room with good response time and high patient family satisfaction are 53 respondents (69.7%).

**Conclusion:** There is a correlation between response time and patient family satisfaction in the Emergency Room of the Surakarta mental hospital.

**Keywords:** Response Time, Family Satisfaction, Emergency Room of Surakarta Mental Hospital

---

1) Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University

2) Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University

