

## ABSTRACT

### **Relationship between response time for health workers and patient satisfaction in the yellow triage of emergency room at Anwar Medika Krian Hospital.**

**By: Ernawati**

**Introduction:** Response time is the speed in handling patients, calculated from the time the patient comes to the Emergency Room (IGD) until treatment is carried out by the medical team. The various types of diseases and conditions of the patients who came, as well as the visits of patients who came simultaneously in the ER, this density resulted in many types of service requests that exceeded the service capacity in the ER to provide quality nursing in the right time frame, so the service had to be fast. The purpose of this study was to determine the relationship between response time of health workers and patient satisfaction in the yellow triage of emergency room Anwar Medika Krian. **Methods.** This research method used a correlational research design with a cross sectional approach. The sample in this study were 153 respondents, using random sampling technique. The independent variable in this study is the response time of health workers (doctors and nurses). The dependent variable is patient satisfaction. The data collected is the emergency room health worker observation sheet and questionnaires that have been tested for validity and reliability, statistical analysis using the Spearman rho test. **Result.** Based on the results of the analysis using the Spearman rho statistical test, it was found that  $\rho = 0.000$  ( $\alpha < 0.05$ ) and the strength of the correlation was 0.970, then  $H_0$  was rejected,  $H_1$  was accepted, which meant that there was a relationship between the response time of health workers and patient satisfaction in the yellow triage of IGD Anwar Medika Krian. **Discussions.** It is hoped that service institutions will increase the speed and accuracy of handling non-emergency patients by increasing the number of health workers, managing service patterns that are in accordance with their function and efficiency and effectiveness, as well as improving hospital facilities and infrastructure, especially in the Emergency Room.

**Key words: response time, patient satisfaction**

## ABSTRAK

### **Hubungan Respon Time petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di triase kuning IGD RS Anwar Medika Krian.**

**Oleh: Ernawati**

*Respon time* adalah kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) sampai dilakukan penanganan oleh tim medis. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien yang datang, serta kunjungan pasien yang datang secara bersamaan di IGD, kepadatan ini mengakibatkan banyaknya jenis permintaan layanan yang melebihi kapasitas layanan di IGD untuk memberikan keperawatan yang berkualitas dalam kerangka waktu yang cepat maka pelayanan harus tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di triase kuning IGD Anwar Medika Krian. Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah 153 responden, dengan menggunakan teknik *random sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *respon time* petugas kesehatan (dokter dan perawat). Variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Data yang dikumpulkan yaitu lembar observasi petugas kesehatan IGD dan kuisisioner yang telah diuji validitas dan realibilitas, analisa statistik menggunakan uji *spearman row*. berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik *spearman rho* didapatkan  $\rho = 0,000$  ( $\alpha < 0,05$ ) dan kekuatan korelasi sebesar 0,970 maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang berarti ada hubungan antara *respon time* petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di triase kuning IGD Anwar Medika Krian. Diharapkan untuk institusi pelayanan meningkatkan kecepatan dan ketepatan penanganan pasien gawat tidak darurat dengan meningkatkan jumlah tenaga kesehatan, mengatur pola pelayanan yang sesuai dengan fungsi dan keefisiensian serta keefektifannya, serta meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit terutama di Instalasi Gawat Darurat.

**Kata kunci :** *respon time*, kepuasan pasien