

ABSTRACT

RELATIONSHIP RESPONSE TIME HEALTH CARE WITH SATISFACTORY PATIENT AT EMERGENCIES DANGEROUS INSTALLATION RS ABDUL MULUK PROVINSI LAMPUNG

By
RAHMAT SANJAYA

This research intent to know there is don't it relationship among response time Health care With satisfactory Patient At Emergencies Dangerous Installation RS Abdul Lampung's Province Lampung. This research utilize . Base observational result and study therefore acquired conclusion as follows:1). Response time on RS Abdul Lampung's Province Overacting bases estimation utilize indicator Good organization declared for by satisfaction service that is felt since patient perceives response time one that done by officer at RS Abdul Lampung's Province Overacting was good to patient . Response time momentarily deep handle emergencies dangerous patient in particular patient with triase's category tingles since get to reduce its damage spaciousness organ–organ in can also reduce SDM'S finances charges that practiced by patient is said well and pleased with response time one that is felt that because patient perception that perceives that proprietary empathy health officer at RS Abdul Lampung's Province Overacting was good Medium and Prasarana which utilized by hospital was good. The importance for Medium and Prasarana, since what does be seen and feeling to change patient perception. Medium and Prasarana by patient is said well and pleased with response time one that is felt since patient perceives facility that is provided at RS Abdul Lampung's Province Overacting was good to hospital officer 2). Tangibles by patient is said well and pleased with ministering quality that is felt since patient perceives facility that is provided at RS Abdul Lampung's Province Overacting was good to hospital officer that keeps clean hospital , of quality dimension reliability / reliability that needs to get attention is about room hygiene and get bearing with medical energy handiness handle critical patient , Responsiveness : Result observationaling to point out that responsiveness's quality that felt by respondent, which is nurse can't listen complaint of patient, don't give clear information about their disease situation and ministering one is at hospital. Officer speed in service patient also being sighed by partly respondent, they expect more service responsive to complaint that their natural, ministering quality on dimensioning assurance with adverse category, empathy said good and pleased with ministering quality that is felt 3). . Its outgrows Determinant Coefficient among Work Condition (X) by Cultural can be accounted from point r^2 multiplied by 100% or $R^2 = 0,006 \times 100\% = 6 \%$. Can be concluded that

variable Response Time (X) ascendants to satisfactory variable changes Patients (Y.) as big as 6 %, meanwhile its rest worded by other factor that doesn't be assessed deep observational it. 2). Regression equation among Response Time with satisfactory Patient is as big as $y. = 3,527 + 0,092X$, with the meaning each ascension one point of variable Response Time will be followed by Patient satisfaction variable as big as 0,092 point. It points out that Response Time giving contribution in increase Patient satisfaction.

Key word: response time, service, patient satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS ABDUL MULUK PROVINSI LAMPUNG

Oleh

RAHMAT SANJAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara *response time* Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RS Abdul Muluk Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :1). *Response time* pada RS Abdul Muluk Provinsi Lampung berdasarkan penilaian menggunakan indikator Organisasi yang baik dinyatakan dengan kepuasan pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa *response time* yang dilakukan petugas di RS Abdul Muluk Provinsi Lampung sudah baik terhadap pasien. *Response time* sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase merah karena dapat mengurangi keluasaan rusaknya organ-organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan SDM yang terlatih oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan *response time* yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di RS Abdul Muluk Provinsi Lampung sudah baik Sarana dan Prasarana yang digunakan rumah sakit sudah baik. Pentingnya Sarana dan Prasarana, karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. Sarana dan Prasarana oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan *response time* yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di RS Abdul Muluk Provinsi Lampung sudah baik terhadap petugas rumah sakit 2). *Tangibles* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di RS Abdul Muluk Provinsi Lampung sudah baik terhadap petugas rumah sakit yang menjaga kebersihan rumah sakit, dari dimensi mutu *reliability/* keandalan yang perlu mendapat perhatian adalah tentang kebersihan kamar dan berkaitan dengan kecekatan tenaga medis menangani pasien kritis, *Responsiveness*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *responsiveness* yang dirasakan responden, yaitu perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di

rumah sakit. Kecepatan petugas dalam melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden, mereka mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap terhadap keluhan yang mereka alami, mutu pelayanan pada dimensi *assurance* dengan kategori kurang baik, *empathy* dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan 3). Besarnya Koefisien Determinasi antara Lingkungan Kerja (X) dengan Budaya dapat dihitung dari nilai R^2 dikalikan dengan 100% atau $R^2 = 0,006 \times 100\% = 6\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Response Time* (X) berpengaruh terhadap perubahan variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 6 %, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. 2). Persamaan regresi antara *Response Time* dengan Kepuasan Pasien adalah sebesar $Y = 3,527 + 0,092X$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel *Response Time* akan diikuti oleh variabel Kepuasan Pasien sebesar 0,092 point. Hal ini menunjukkan bahwa *Response Time* memberikan kontribusi dalam meningkatkan Kepuasan Pasien .

Kata kunci: response time, pelayanan, kepuasan pasien