

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME AND SATISFACTION LEVEL OF YELLOW TRIAGE PATIENTS IN THE EMERGENCY ROOM OF RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE

By

Shaeny Putri Amalia

Background: The quality of healthcare services is one of the main indicators of hospital performances, which can be measured through response time and patient satisfaction. The wide range of response times for yellow triage patients has the potential to affect patients perceptions and satisfaction levels. This study aims to determine the relationship between response time and satisfaction levels of yellow triage patients in the emergency room.

Methods: This study is an analytic observational quantitative study with a cross-sectional approach. The study population consisted of all yellow triage patients admitted through the emergency room of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province, with a total sample of 107 respondents selected based on inclusion and exclusion criteria. The study was conducted from November to December 2026. Data were collected through questionnaire based on satisfaction dimensions using consecutive sampling technique, then analyzed using Chi-Square test.

Results: The statistical results of this study showed a significant relationship between response time and the level of satisfaction among yellow triage patients ($p < 0.05$).

Conclusion: There is a significant relationship between response time and the satisfaction level among yellow triage patients in the emergency room of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province.

Keywords: emergency room, patient satisfaction, response time, yellow triage

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP DENGAN KEPUASAN PASIENT TRIASE KUNING DI IGD RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Shaeny Putri Amalia

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama mutu rumah sakit yang dapat diukur melalui waktu tanggap dan kepuasan pasien. Rentang waktu tanggap pasien triase kuning yang cukup luas berpotensi memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien triase kuning di IGD.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien triase kuning yang masuk melalui IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 107 responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian dilakukan pada bulan November-Desember 2026. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan dimensi kepuasan dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*, kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil: Hasil statistik penelitian ini didapatkan hubungan signifikan antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien triase kuning ($p < 0,05$).

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan kepuasan pasien triase kuning di IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Kata kunci: IGD, kepuasan pasien, triase kuning, waktu tanggap