

ABSTRAK

Response Time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat ≤ 5 menit saat tibanya pasien masuk di IGD. *Response Time* dengan penanganan kecepatan yang sudah berstandar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di IGD sehingga keluarga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kolerasional dengan menggunakan metode penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini ada keluarga pasien yang mengantar pasien ke IGD sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling. dengan sampel keluarga pasien yang menemani pasien dari awal datang ke IGD Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebanyak 76 responden. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *Response Time* Perawat dan lembar kuesioner Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien.

Dari hasil lembar observasi didapatkan *Response Time* perawat sebanyak 48 responden (63,2%) “cepat” yaitu ≤ 5 menit dan dari hasil kuesioner didapatkan Tingkat Kepuasan Keluarga pasien sebanyak 59 responden (77,6%) “puas”. Berdasarkan hasil uji *Chi Square* didapatkan $p=0,007$ ($p<0,05$), menunjukkan ada hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Simpulan dalam penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan antara *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Islam Jemursari Diharapkan agar perawat lebih meningkatkan *Response Time* perawat dalam melakukan respon kepada pasien yang datang sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien yang masih belum merasa puas, sehingga kepuasan pasien semakin tinggi dalam pelayanan di Rumah Sakit dan akan meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Kata kunci: *Response Time, Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien*