

ABSTRAK

Adanya keluhan dari pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan dengan cepat sering terjadi di setiap rumah sakit terutama pelayanan di IGD yang masih memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan hirarki meskipun pertimbangan kondisi kegawatdaruratan akan menempati pilihan pertama dalam usaha menyelamatkan nyawa pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui adanya hubungan antara Ketepatan *Respon Time* dengan kepuasan pasien yang berobat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit TNI AL Dr. Oepomo Surabaya.

Desain penelitian ini menggunakan *analytic cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat di instalasi gawat darurat Rumah Sakit TNI AL Dr. Oepomo Surabaya sebesar 116 orang dimana sampel dalam penelitian ini sebesar 90 responden. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen penelitian dengan kuesioner. Analisa data dengan uji statistik *rank spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan dari 90 responden 79 responden diantaranya memiliki ketepatan *respon time* yang baik dan hampir seluruhnya (86,1%) menyatakan puas atas pelayanan yang didapatkan, sementara pada ketepatan *respon time* tidak baik seluruhnya (100%) menyatakan kurang puas atas pelayanan yang didapatkan. Berdasarkan uji *rank spearman* program *SPSS 23 for Windows* didapatkan tingkat signifikansi $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak maka terdapat hubungan ketepatan *respon time* dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit TNI AL Dr. Oepomo Surabaya

Simpulan penelitian bahwa ketepatan *respon time* baik memberikan dampak pada kepuasan pasien baik dan sebaliknya *respon time* yang tidak baik akan memberikan efek kurang puas bagi pasien. Diharapkan dengan perbaikan fasilitas, peningkatan kinerja, profesionalisme dapat meningkatkan pengetahuan agar terciptanya ketepatan *respon time* yang baik bagi pasien.

Kata Kunci: ketepatan *respon time*, kepuasan pasien