

HUBUNGAN LAMA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN DI IGD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WATES YOGYAKARTA

Rahmawati¹, Muhamat Nofiyanto², Novita Kurnia Sari³

INTISARI

Latar Belakang: Instalasi Gawat Darurat merupakan salah satu unit RS yang memberikan pelayanan gawat darurat dan non gawat darurat kepada masyarakat. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya. Pasien akan mengeluh tidak puas jika pelayanan yang diberikan terlalu lama. Di IGD RSUD Wates menggunakan standar pelayanan medis (SPM) yaitu ≤ 5 menit, klien datang dan langsung dibaringkan dan dilakukan pengecekan TTV, waktu definitive kepastian 2 jam yaitu pelayanan yang diberikan untuk dipindahkan dibangsal atau dirujuk.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan lama pelayanan dengan kepuasan klien di IGD RSUD Wates Yogyakarta.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan *convenience sampling* yang berjumlah 90 responden. Pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah *koefisiensi kontigensi*.

Hasil: Sebagian besar lama pelayanan yang diberikan yaitu pada katagori cepat (74,4%) dan kepuasan klien pada katagori puas (53,3%). Hasil uji *koefisiensi kontigensi* diperoleh sebesar 0,015 (Sig < 0,05) dengan signifikansi 0,292 yang menunjukkan kekuatan hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan adalah lemah.

Kesimpulan: Ada hubungan signifikan antara lama pelayanan dengan kepuasan klien di IGD RSUD Wates Yogyakarta. Diharapkan pelayanan di IGD dapat ditingkatkan supaya pasien dapat merasakan pelayanan yang lebih memuaskan.

Kata Kunci: Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan, Lama pelayanan,

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

THE BEETWEN SERVICE DURATION WITH CLIENTS SATISFACTION IN THE EMERGENCY RSUD WATES YOGYAKARTA

Rahmawati¹, Muhammad Nofiyanto², Kurnia Novita Sari³

ABSTRACT

Background: Emergency is one units which provide emergency services and non-emergency to society. Patients as nursing service users the require nursing care in accordance with their rights. Patients will be complain not satisfied if the service provided was too long. Emergency RSUD wates Yogyakarta using standard medical services (SPM) is ≤ 5 minutes, the client come and was laid in directly and checking vital signs, time 2 hours definitive certainty that services delivered to be moved dibangsal or referenced.

Objective: To identify service of long relationship with client satisfaction in the emergency RSUD Wates Yogyakarta

Method: This study is a descriptive cross sectional analytic approach. Sampling technique with convenience sampling the 90 respondents. The collection of data using observation and questionnaire. Analysis of the data used is the coefficient of contingency.

Results: Most of the long service given that the fast category (74.4%) and client satisfaction in the categories satisfied (53.3%). The test results obtained contingency coefficient of 0.015 (Sig < 0.05) with significance 0.292 which shows the strength of the relationship between duration of service with satisfaction is weak.

Conclusion: There is a significant relationship between duration of service with client satisfaction in Yogyakarta Wates Hospital ER. Expected services in the ER can be improved so that the patient can feel more satisfactory service.

Keywords: Emergency Room, Satisfaction, Older care,

¹ Students Nursing Study Program STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

³ Lecturer University of Muhammadiyah Yogyakarta