

**PENGARUH WAKTU TANGGAP DAN GAYA KOMUNIKASI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT INSTALASI
GAWAT DARURAT PADA RSUD TUGU KOJA
JAKARTA UTARA**

Dian Anggrainy

Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat
Universitas STRADA Indonesia
dhieank.cmpkpth@gmail.com

ABSTRAK

Ketidakpuasan pasien IGD dapat terjadi apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien. Gaya komunikasi dan waktu tanggap dari petugas medis dan non medis menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh waktu tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara. 2) untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi seluruh petugas mengetahui di Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugu Koja Jakarta Utara. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien IGD di RSUD Tugu Koja Jakarta Utara yang berjumlah 175 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket yang ditujukan kepada pasien IGD dan tenaga medis dan non medis. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa ada pengaruh bersama sama antara Waktu Tanggap (X1) dan Gaya Komunikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y). Hal ini diketahui dari nilai sig.(2-tailed) 0,000 kurang dari 0,05. Waktu Tanggap (X1) memiliki pengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y). Hal ini ditunjukkan dari nilai sig (2-tailed) 0,000 kurang dari 0,05, namun demikian Gaya Komunikasi (X2) tidak memiliki pengaruh dengan Tingkat Kepuasan pasien (Y). Hal ini diketahui dari nilai sig.(2-tailed) 0,901 lebih besar dari 0,05.

Kata kunci: waktu tanggap, gaya komunikasi, kepuasan pasien IGD.