

## HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL MEDAN

Ramot Reynaldi Lumban Gaol<sup>1</sup>, Muhammad Taufik Daniel Hasibuan<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Murni Teguh

\*Koresponding: aniel.jibril@gmail.com

### **Abstract**

Emergency patient care is a service that requires immediate action, which is fast, precise and careful to prevent death and disability. One of the quality indicators in the ER is the response time. Slow handling will make the patient feel dissatisfied. The objective of this study is to determine the relationship between response time and the level of patient satisfaction. This research is a correlation study with a cross sectional approach. The study was conducted at the Emergency Room of Murni Teguh Memorial Hospital Medan. The total population is 1,174 people and the sample is 92 people. Sampling by accidental sampling. The analysis was carried out univariate and bivariate using Spearman Rho test with 95% confidence level ( $\alpha = 0.05$ ). The result of the study that response time in the Emergency Room of Murni Teguh Memorial Hospital in the category 5 minutes (54.2%). Patient satisfaction in the satisfied category (46.7%). Response time is related to patient satisfaction at the Emergency Room of Murni Teguh Memorial Hospital in 2022,  $p = 0.000 < 0.05$ . It is concluded that response time is significantly related to patient satisfaction. It is recommended that the leadership of the Emergency Room of Murni Teguh Memorial Hospital to make BTCLS training that must be followed by all Emergency Room nurses, so that they are able to provide response time which has an impact on increasing patient satisfaction.

**Keywords:** Emergency Room, Patient Satisfaction, Response Time

### **Abstrak**

Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan tindakan segera, yaitu cepat, tepat serta cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu di IGD adalah waktu tanggap (*response time*). Penanganan yang lambat akan membuat pasien merasa tidak puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini adalah penelitian studi korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di IGD Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Jumlah populasi sebanyak 1.174 orang dan sampel diperoleh sebanyak 92 orang. Penarikan sampel dengan cara *accidental* sampling. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Spearman Rho* dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ). Hasil penelitian memaparkan bahwa *Response time* di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital dalam kategori  $\leq 5$  menit (54,2%). Kepuasan pasien dalam kategori puas (46,7%). *Response time* berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022,  $p=0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa *Response time* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Disarankan pimpinan IGD Murni Teguh Memorial Hospital untuk membuat Pelatihan BTCLS yang harus diikuti oleh seluruh perawat IGD, sehingga mampu memberikan *response time* yang berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Instalasi Gawat Darurat, Kepuasan Pasien, *Response Time*

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit adalah salah satu unit di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan tindakan segera, yaitu cepat, tepat serta cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu di IGD adalah waktu tanggap (*response time*).

Indikator mutu Pelayanan Kesehatan terdiri dari 12 bagian, dimana salah satunya menjelaskan tentang waktu tanggap pelayanan gawat darurat kurang dari 5 menit. Yang bertujuan untuk terselenggaranya pelayanan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat sehingga mampu mengoptimalkan upaya menyelamatkan pasien gawat darurat. Waktu tanggap adalah waktu yang dibutuhkan sejak pasien di IGD, ditriage, sampai mendapat pelayanan dokter IGD. *Triage* adalah pemilahan pasien berdasarkan kegawatdaruratannya (Daud, 2019).

Tindak lanjut mengenai pasien gawat darurat masih ditemukan adanya penundaan gawat darurat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit karena alasan administrasi dan pembiayaan. Pasien gawat darurat harus menunggu proses administrasi selesai baru mendapatkan pelayanan. Setiap perawat pasti akan menghadapi berbagai situasi saat bertugas di rumah sakit tidak terkecuali di IGD. Situasi tersebut bias berhubungan dengan diri pasien, anggota keluarganya, bahkan dengan sesama staf kesehatan lain yang masih satu lingkup tanggung jawab pekerjaan. Untuk itu perawat dituntut agar bias berpikir cerdas pada setiap situasi apapun (Kemenkes RI, 2020).

Apa yang dimaksud dengan berpikir cerdas tersebut? Agar perawat

IGD mampu berpikir cerdas dalam menghadapi segala kemungkinan situasi yang terjadi di lingkungan perawatan, maka perawat harus mengembangkan cara berpikir kritis, dalam menghadapi setiap masalah dan pengalaman baru saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Perawat harus bias berfikir terbuka, kreatif, bijaksana, dan percaya diri dalam menentukan keputusan klinis terhadap pasien sehingga dapat memuaskan pasien (Musliha, 2018).

Banyak pasien merasa tidak puas dan komplain karena merasa tidak mendapatkan pelayanan padahal telah datang duluan. Beragamnya jenis penyakit, kondisi pasien dan banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. Kepadatan ini terjadi ketika permintaan untuk layanan melebihi kapasitas IGD untuk memberikan keperawatan berkualitas dalam kerangka waktu yang tepat. Hal ini akan dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain terjadinya kesalahan dan keterlambatan pemberian terapi, ketidakpuasan pasien, hilangnya kontrol pada staf, adanya pasien yang meninggal sebelum diperiksa, waktu pelayanan pasien di IGD menjadi Panjang, dan lamanya pasien pindah ke bangsal untuk mendapatkan rawatan selanjutnya (Kingston, 2019).

Berdasarkan penelitian di California, Amerika Serikat oleh Benjamin, Renee Robert *et al* (2019) menyatakan dari 995.397 pasien di IGD berisiko 5% mengalami kematian (CI 95%) pada saat di IGD ramai. Dari penelitian tersebut di dapat kesimpulan bahwa *response time* mengalami penurunan pada saat kondisi IGD ramai. Menurut *World Health Organization* (WHO, 2018) ada beberapa penyakit yang dianggap penyakit darurat dan dianggap sebagai penyumbang kematian terbanyak di dunia diantaranya adalah

penyakit jantung iskemik 7,4 juta jiwa (13,2%); stroke 76,7 juta jiwa (11,9%); penyakit paru obstruksi kronik 3,1 juta jiwa (5,6%); infeksi pernafasan bawah 3,1 juta jiwa (5,5%); dan kanker 1,6 juta jiwa (2,9%). Kasus cedera atau kecelakaan memberikan angka kematian 1,2 juta jiwa. Data tersebut telah menunjukkan banyaknya pasien dengan kasus gawat darurat yang masuk ke rumah sakit dan memerlukan pertolongan dengan segera supaya tidak terjadi kecacatan dan kematian.

Tahun 2021, menurut data yang disampaikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa terdapat kurang lebih 84 rumah sakit di Kota Medan. Dan terdapat 20 rumah sakit yang telah terakreditasi secara paripurna. Salah satu rumah sakit di kota Medan yang telah terakreditasi paripurna adalah Murni Teguh Memorial Hospital Medan. Hal ini tentunya dapat menjadi acuan bagi rumah sakit agar dapat memberi pelayanan rumah sakit dengan standar pelayanan yang seharusnya.

Penelitian ini dilakukan di Murni Teguh Memorial Hospital. Berdasarkan data yang diperoleh dari Ruang Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital bahwa jumlah kunjungan pasien gawat darurat selama 6 bulan terakhir (periode Januari 2022 – Maret 2022) dengan jumlah keseluruhan sebanyak 7.041 pasien yaitu bulan Januari 2022 sebanyak 1.304 pasien, bulan Februari 2022 sebanyak 1.015 pasien, bulan Maret 2022 sebanyak 1.078 pasien, bulan April 2022 sebanyak 1.199 pasien, bulan Mei 2022 sebanyak 1.267 pasien, dan bulan Juni 2022 sebanyak 1.178 pasien. Jika dirata-ratakan jumlah pasien selama 6 bulan terakhir tersebut sebanyak 1.174 pasien.

Peneliti melakukan penelitian kepuasan pasien IGD di Murni Teguh Memorial Hospital berdasarkan pelayanan *response time* pada pasien gawat darurat. Berdasarkan survei pendahuluan yang peneliti lakukan di IGD

Murni Teguh Memorial Hospital bahwa beberapa pasien di IGD menunjukkan rasa ketidakpuasan dan marah karena mendapatkan pelayanan waktu tanggap (*response time*) untuk ditempatkan di ruangan. Hal tersebut disebabkan oleh karena tidak ada ruangan yang kosong atau karena masih dalam tahap tunggu sehingga pasien menunggu lebih lama di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Selain itu kondisi pasien juga mempengaruhi lamanya masuk ruang rawat inap terutama pasien yang membutuhkan penanganan darurat. Ada juga kasus karena kurangnya komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien sehingga timbul kesalahpahaman.

Terhitung dari bulan Januari Sampai Juni 2022, jumlah kunjungan pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital yaitu berjumlah 7.041 pasien, Bukan jumlah sedikit tentunya. Namun apakah pasien tersebut sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? Apakah mereka sudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan? Demikianlah beberapa pertanyaan yang mungkin muncul di lapangan. Hipotesis penelitian yaitu ada hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan studi korelasi *cross sectional* (Simanullang & Tambunan, 2023). Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang masuk dan dirawat di IGD Murni Teguh Memorial Hospital Medan, mulai Januari 2021- Juni 2022 sampai sebanyak 7.041 orang, jika dirata-ratakan per bulan maka jumlah pasien IGD per bulan sebanyak 1.174 orang. Menggunakan rumus Slovin, sampel diperoleh sebanyak 92 orang. Penarikan sampel secara aksidental (*accidental sampling*).

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan secara univariat dalam tabel distribusi frekuensi, dan analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rho.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2022

Karakteristik	f	%
<b>Umur:</b>		
20-30 tahun	7	7,6
31-40 tahun	13	14,1
41-50 tahun	43	46,7
51-60 tahun	29	31,5
<b>Jenis kelamin:</b>		
Laki-laki	45	48,9
Perempuan	47	51,1
<b>Pendidikan:</b>		
Dasar (SD/SMP)	2	2,2
Menengah (SMA)	42	45,7
Tinggi (D3/S1)	48	52,2
<b>Pekerjaan:</b>		
Bekerja	48	52,2
Tidak bekerja	44	47,8
<b>Suku:</b>		
Tionghoa	27	29,3
Batak	22	23,9
Aceh	15	16,3
Jawa	10	10,9
Melayu	10	10,9
Mandailing	8	8,7
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 41-50 tahun (46,7%), sebagian kecil responden berumur 20-30 tahun (7,6%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (51,1%), sebagian kecil responden berjenis kelamin laki-laki (48,9%). Sebagian besar responden berpendidikan tinggi (D3/S1) (52,2%), sebagian kecil responden berpendidikan rendah (SD dan SMP) (2,2%). Sebagian besar responden bekerja (52,2%), sebagian kecil

responden tidak bekerja (47,8%). Sebagian besar responden adalah suku Tionghoa (29,3%), sebagian kecil suku responden adalah Mandailing (8,7%).

### Analisis Univariat

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi *Response Time* Menurut Responden di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2022

No	Response Time	f	%
1	≤5 menit	50	54,3
2	>5 menit	42	45,7
Total		92	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan *response time* ≤5 menit sebanyak 50 orang (54,3%), dan sebagian kecil responden mengatakan *response time* >5 menit sebanyak 42 orang (45,7%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2022

No	Kepuasan	f	%
1	Puas	43	46,7
2	Cukup puas	41	44,6
3	Tidak puas	8	8,7
Total		92	100,0

Berdasarkan label 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan *response time* yang diberikan sebanyak 43 orang (46,7%), sebagian kecil responden merasa tidak puas dengan *response time* yang diberikan sebanyak 8 orang (8,7%).

**Analisis Bivariat**

**Tabel 4.** Tabel Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Tahun 2022

		Correlations		
			Respon se Time	Kepuas an Pasien
Spearman's rho	<i>Response Time</i>	Correlation	1,000	0,521**
		Coefficient Sig. (2-tailed)	.	0,000
Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien	Correlation	0,521**	1,000
		Coefficient Sig. (2-tailed)	0,000	.
		N	92	92

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa hasil uji statistik pada analisis bivariat menggunakan korelasi *Spearman's Rho* diperoleh *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di Murni Teguh Memorial Hospital. Selanjutnya diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,521, maka nilai ini menandakan hubungan yang sedang antara *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022. Keeratan hubungan (koefisien korelasi) kedua variabel berdasarkan kriteria berikut:

1. 0,00 sampai 0,20, hampir tidak ada korelasi
2. 0,21 sampai 0,40, korelasi rendah
3. 0,41 sampai 0,60, korelasi sedang
4. 0,61 sampai 0,80, korelasi tinggi
5. 0,81 sampai 1,00, korelasi sempurna

**PEMBAHASAN**  
***Response Time***

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar responden mengatakan *response time* di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital  $\leq 5$  menit sebanyak 50 orang (54,3%), dan sebagian kecil responden mengatakan *response time*  $> 5$  menit sebanyak 42 orang (45,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prahmawati, Rahmawati dan Kholina (2021) ke IGD RSUD Demang Sepulau Raya, Lampung Tengah bahwa dari 60 pasien yang diamati terdapat 35 pasien (58,3%) mendapatkan *response time* perawat cepat namun masih terdapat 25 pasien (41,7%) yang menyatakan *response time* dari perawat lambat. Hal ini berarti pula bahwa sebagian besar pasien yang masuk IGD mendapatkan *response time* perawat cepat dengan pelayanan waktu  $\leq 5$  menit. Berdasarkan hasil penelitian Simandalahi (2019) di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (70,3%) memiliki *response time* pada kategori tanggap, sedangkan yang tidak tanggap sebanyak 29,7%.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Waode (2020) di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo mendapatkan hasil bahwa sebanyak 62% *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah dalam kategori cepat yaitu  $< 5$  menit. Penelitian yang dilakukan oleh Purba, Kumaat dan Mulyadi (2015) di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa *response time* perawat yang cepat ( $\leq 5$  menit) dan yang lambat ( $> 5$  menit) sama, masing-masing berjumlah 15 orang (50%). Menggambarkan bahwa *response time* masih belum 100% memiliki *response time*  $\leq 5$  menit.

*Response time* gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat *response* dari

petugas Instalasi gawat darurat (*response time*) dengan waktu pelayanan yang diperlukan sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Musliha, 2018). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/ II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan *response time* merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat. Prinsip umum penanganan pasien (*respons time*) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa waktu tanggap darurat pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital dalam kategori cepat. Hal ini disebabkan perawat di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital sudah mendapatkan pelatihan tentang penanganan pasien gawat darurat sehingga ketika pasien masuk di IGD langsung mendapatkan perawatan. Namun demikian, dalam penelitian ini masih ditemukan sebagian pasien waktu tanggapnya dalam kategori lambat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah pasien yang banyak karena datang secara berbarengan, tidak ada ruangan yang kosong atau sedang dalam tahap tunggu masuk ke ruangan sehingga pasien harus menunggu lebih lama. Selain itu, ada beberapa kasus karena kurangnya komunikasi antara perawat IGD dengan pasien sehingga timbul kesalahpahaman. Dampak dari *response time* yang lambat dapat mempengaruhi penanganan pasien dan dapat mengakibatkan meluasnya kerusakan organ-organ dalam, misalnya pada pasien gawat darurat akibat kecelakaan.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar responden di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital merasa puas dengan

*response time* yang diberikan sebanyak 43 orang (46,7%), sebagian kecil responden merasa tidak puas dengan *response time* yang diberikan sebanyak 8 orang (8,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simandalahi (2019) di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo mendapatkan hasil bahwa lebih dari separuh responden (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan, dan sisanya 43,2% merasa tidak puas. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Jaya, 2017) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tingkat IV Madiun menunjukkan bahwa proporsi terbesar kepuasan pasien dengan jumlah responden 63 yaitu pada kategori sangat puas dengan responden sebanyak 29 responden (46%). Penelitian yang dilakukan oleh Prahmawati, Rahmawati dan Kholina (2021) di IGD RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah diketahui bahwa dari 60 responden ada 33 responden (55%) menyatakan pelayanan di unit gawat darurat baik sehingga membuat pasien merasa puas.

Kepuasan merupakan rasa senang saat telah terpenuhinya sesuatu yang diharapkan oleh individu. Kotler & Keller (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai rasa senang seseorang yang dirasakan orang tersebut sesudah membandingkan antara hasil sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan suatu indikator berhasilnya layanan kesehatan. Gerson (2018) menyebutkan ada dua faktor yang memengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, yaitu kebudayaan, karakteristik individu, sosial, dan faktor eksternal diantaranya karakteristik harga, produk, lokasi, pelayanan, image, suasana, desain visual, dan komunikasi. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler & Keller (2017) diantaranya adalah mutu dan pelayanan. Pelayanan dalam hal ini merupakan layanan kesehatan yang diberikan pada pasien. Layanan

kesehatan yang dibutuhkan pasien makin kompleks sehingga menuntut layanan kesehatan yang profesional untuk mengatasi masalah kesehatannya. Salah satunya layanan kesehatan tersebut yaitu pelayanan keperawatan (Ancha & Tambunan, 2023).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang dirawat di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama pelayanan oleh perawat. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien yaitu prosedur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital mudah dan sederhana alur pelayanannya. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap persyaratan administrasi mudah dan tidak berbelit-belit. Mereka juga merasa puas terhadap kedisiplinan petugas pelayanan (perawat) di IGD Murni Teguh Memorial Hospital. Namun dalam penelitian ini juga ditemukan sebagian pasien merasa tidak puas dengan pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital. Hal tersebut disebabkan oleh karena pasien merasa bahwa pelayanan perawat karena dianggap membedakan pasien berdasarkan golongan dan status pasien yang dilayani. Selain itu, ada juga sebagian pasien yang merasa bahwa perawat kurang ramah dengan pasien.

#### **Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien Gawat Darurat**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022,  $p = 0,000 < 0,05$ . Selanjutnya diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,521, maka nilai ini menandakan hubungan yang sedang antara *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022. Hasil ini diperkuat

oleh penelitian yang dilakukan oleh Jaya (2017) di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun bahwa dari analisa data uji statistic didapatkan  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , yang berarti ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,471 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan pada tingkat rendah.

Penelitian Simandalahi (2019) bahwa dari analisa bivariat didapatkan sebanyak 17 responden (77,3%) memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas namun *response time* perawat tanggap, dengan hasil uji statistik chi-square nilai  $p = 0,039$  ( $p < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan *response time* (waktu tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo. Selanjutnya penelitian Purba, Kumaat dan Mulyadi (2015) bahwa dari hasil uji statistik chi-square maka didapatkan nilai  $p = 0,017$  dan pengujian statistiknya menggunakan Fisher's Exact yang menunjukkan adanya hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai  $p < 0,05$  yaitu 0,017.

Kepuasan pasien sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Tjiptono & Chandra, 2019). Keanekaragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi pasien atau masyarakat berbeda-beda. Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal

dan interaksi yang baik. Namun pasien atau masyarakat sering menilai kinerja perawat kurang mandiri dan kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD sehingga mereka kurang puas karena waktu tanggap (*response time*) lambat. Penilaian itu karena beberapa hal, salah satunya diantaranya adalah ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien di ruang IGD (Krisanty, 2019).

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital karena *response time*-nya cepat. Demikian juga dapat dilihat bahwa pasien yang merasa tidak puas dikarenakan *response time*-nya lambat. Pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital diupayakan semaksimal mungkin sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang memadai dan tidak terjadi komplikasi yang dapat mempengaruhi kondisi kesehatan selanjutnya.

Perawat IGD harus benar-benar siap dan responsif setiap ada pasien yang masuk ke ruangan IGD. Akan tetapi ada beberapa kasus, pasien masuk ke IGD pada saat yang bersamaan sehingga tenaga perawat harus terbagi dan hal tersebut dapat mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak optimal. Pihak kepala ruangan dan pimpinan Murni Teguh Memorial Hospital perlu terus memberikan pelatihan secara kontinu pada perawat IGD sehingga seluruh perawat memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam penanganan pasien IGD dan kinerjanya dapat memuaskan pasien karena bekerja dengan cepat dan sesuai dengan *response time* yang ditetapkan yaitu kurang dari lima menit.

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Response time* di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital dalam kategori  $\leq 5$  menit (54,2%), dan sebagian kecil dalam kategori  $> 5$  menit (45,7%).
2. Kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital sebagian besar dalam kategori puas (46,7%), sebagian kecil dalam kategori tidak puas (8,7%).
3. *Response time* berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022,  $p=0,000 < 0,05$ . Pasien yang mendapatkan pelayanan *response time* cepat cenderung merasa puas, dan pasien dengan *response time* lambat cenderung merasa tidak puas.

## SARAN

Direkomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD.

## REFERENSI

- Ancha, A., & Tambunan, D. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Percutaneous Coronary Intervention Dan Angiografi Di Ruang Cath-Lab Murni Teguh Memorial Hospital. *Indonesian Trust Nursing Journal*, 1(3), 34-47.
- Daud, A. (2019). *Kamus Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan* (Cetakan 3). Balai Pustaka.
- Gerson, R. F. (2018). *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Cetakan 1). PPM.
- Jaya, A. P. (2017). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun*. Prodi S1 Keperawatan STIKES

- Bhakti Husada Mulia Madiun.  
Kemenkes RI. (2020). *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kingston, D. (2019). *Tindakan Gawat Darurat* (Edisi 2). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Kotler, P., & Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). Indeks.
- Krisanty, P. (2019). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat* (Cetakan 3). Trans Info Media (TIM).
- Musliha. (2018). *Keperawatan Gawat Darurat* (Cetakan 3). Nuha Medika.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 70–79.
- Purba, D. E., Kumaat, L. T., & Mulyadi. (2015). Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado. *EJournal Keperawatan (e-Kp)*, 3(2), 1–7.
- Simandalahi, T. (2019). Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2), 127–132.
- Simanullang, R. H., & Tambunan, D. M. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Deepublish.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction* (Cetakan 5). ANDI.
- Waode. (2020). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Response Time di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo*. Universitas Hasanuddin Makassar.