

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh:

Arry Setyarini  
KPP2001409

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA

2022



## NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

**Disusun Oleh:**

Arry Setyarini  
KPP.20.01.409

**Telah Diseminarkan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I**

Nur Yeti S, S.Kep., Ns., M.Med.Ed.

**Penguji II**

Fransiska T D L, S.Kep., Ns., M.Kes.

**Penguji III**

Doni Setiyawan, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, .....27-4-2022

Ketua Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners



Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.





## PERNYATAAN

**Nama :** Arry Setyarini

**Judul :** Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama,

Nur Yeti S, S.Kep., Ns., M.Med.Ed.

Pembimbing Pendamping,

Fransiska T D L, S.Kep., Ns., M.Kes.



## HUBUNGAN *RESPONSE TIME* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT BHAYANGKARA POLDA DIY

Arry Setyarini<sup>1</sup>, Nur Yeti<sup>2</sup>, Fransiska Tatto Dua Lembang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

*Email:* arrysetyarini2312@gmail.com

---

### ABSTRAK

**Latar belakang:** *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. *Response Time* dengan penanganan kecepatan yang sudah berstandar dapat menjadi proses pelayanan yang baik di IGD sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari pelayanan keperawatan. Dari hasil wawancara dengan 10 pasien yang berkunjung ke IGD didapatkan bahwa sebanyak 40% pasien mengatakan karena antrian yang panjang tidak puas dengan ketidaktepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan karena tidak segera ditangani oleh perawat. Sehingga *respon time* yang cepat tidak tercapai. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY. **Metode:** Desain penelitian menggunakan rancangan *survey analitik* dengan metode *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan sampel pasien yang berobat di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY sebanyak 49 responden. Sedangkan populasi pasien pada bulan September sebanyak 485 orang. Instrumen yang digunakan yaitu lembar observasi *Response Time* perawat dan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien. **Hasil:** *Response Time* perawat sebanyak 95,9% sangat cepat yaitu 0-3 menit dan tingkat kepuasan pasien sebanyak 98% "sangat puas" dan 2% "puas". Hasil uji *bivariat* menggunakan *Gamma* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *Response Time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY (*p value* 0,401). **Kesimpulan:** Diharapkan agar *Response Time* perawat tetap ditingkatkan dalam melakukan tindakan pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, sehingga tingkat kepuasan pasien lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** *Response Time*, Tingkat Kepuasan Pasien

**RELATIONSHIP OF RESPONSE TIME WITH  
PATIENT SATISFACTION LEVEL IN ER  
DIY POLDA BHAYANGKARA HOSPITAL**

Arry Setyarini<sup>1</sup>, Nur Yeti<sup>2</sup>, Fransiska Tatto Dua Lembang<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Student of Nursing STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta

Email: arrysetyarini2312@gmail.com

---

**ABSTRACT**

**Background:** Response time is the speed in handling patients, calculated from the time the patient arrives until the treatment is carried out, a good response time for patients is  $\leq 5$  minutes. Response Time with standardized speed handling can be a good service process in the ER so that patients can feel satisfaction from nursing services. The results of interviews with 10 patients who visited the ER showed that 40% patients said that because of the long queues they were not satisfied with the nurses' inaccuracy in providing services because they were not handled immediately by nurses. Therefore, a fast response time was not achieved.

**Objective:** This study aimed to determine the relationship between Nurse Response Time and Patient Satisfaction Levels in the Emergency Installation (IGD) Bhayangkara Polda Hospital DIY. **Methods:** The research design used an analytical survey design with a cross sectional method. The sampling technique in this study used accidental sampling with 49 respondents as a sample of patients seeking treatment at the ER Bhayangkara Polda Hospital, Yogyakarta. The number patients in September were 485 patients. The instruments used were the Nurse Response Time observation sheets and the Patient Satisfaction Level questionnaire sheets. **Results:** Response time of nurses was 95.9% very fast, 0-3 minutes and the patient satisfaction level was 98% "very satisfied" and 2% "satisfied". The results of the bivariate test using Gamma showed that there was no relationship between Nurse Response Time and Patient Satisfaction Levels at the ER Bhayangkara Polda Yogyakarta Hospital ( $p$  value 0.401). **Conclusion:** It is hoped that the nurse's response time will be improved in carrying out service actions to improve the quality of hospital services so that the level of patient satisfaction is better.

**Keywords:** Response Time, Patient Satisfaction Level

## PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai pintu utama menjadi salah satu komponen yang penting keberadaannya. Sebagai unit yang beroperasi 24 jam, IGD dituntut melaksanakan fungsinya dengan baik. Sehingga diperlukan sarana dan prasarana yang lebih memadai juga dari sektor sumber daya manusianya. Sebagai rumah sakit rujukan Covid-19 dengan SK Gubernur DIY nomor 61/KEP/2020, semakin banyak masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya yang berobat ke RS. Bhayangkara. Diambil dari data *SIRS* Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY bahwa data kunjungan pasien keseluruhan dari semua unit pelayanan pada tahun 2020 semakin meningkat sebanyak 112,40 %. *Respon time* yang cepat adalah salah satu pendekatan untuk meningkatkan pelayanan di IGD. Terlebih lagi, ini adalah usaha untuk menawarkan dukungan luar biasa bagi pasien yang nantinya akan muncul kepercayaan yang tinggi, baik dari daerah setempat maupun dapat memperluas pemenuhan pasien.

*Response time* adalah waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pertolongan yang sesuai dengan kegawatdaruratan penyakitnya sejak memasuki pintu IGD<sup>1</sup>. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 / Menkes / SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan *respons time* merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat<sup>2</sup>. Tahun 2009 Menteri kesehatan telah menetapkan prinsip

umum penanganan pasien (*respons time*) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.

Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidakesesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat<sup>3</sup>. Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien<sup>3</sup>. Menurut Karokaro et al. (2020), *response time* merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin cepat perawat dalam menangani pasien semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien dan sebaliknya semakin lambat respon yang diberikan oleh perawat maka akan mengurangi kepuasan pasien<sup>4</sup>.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY pada 12 September 2021 diperoleh data pasien IGD selama bulan Juni sampai dengan Agustus 2021 sebanyak 1.675 pasien. Peneliti juga melakukan wawancara dengan 10 pasien yang berkunjung ke IGD didapatkan bahwa sebanyak 4 pasien (40%) mengatakan karena antrian yang panjang tidak puas dengan ketidaktepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan karena tidak segera ditangani oleh perawat kemudian sebanyak 2 pasien (20%) mengatakan mendapatkan pelayanan kurang sesuai dengan keinginannya karena harus melakukan rapid test terlebih dahulu, 1 pasien (20%) mengatakan ruang tunggu kurang nyaman bagi keluarga yang menunggu karena bercampur dengan pasien lain yang akan berobat, dan 3 pasien (20%) lainnya mengatakan bahwa sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diperolehnya dimulai dari penerimaan pertama pasien datang sampai mendapatkan penanganan. Berdasarkan uraian latar belakang dan studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY”.



## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian dilakukan adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke IGD Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY, adapun jumlah kunjungan pasien IGD selama periode September 2021 sebanyak 485 pasien. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari perencanaan (penyusunan proposal) sampai dengan penyusunan laporan akhir sejak bulan Juli 2021 sampai dengan bulan Desember 2021.

Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Februari 2022 menggunakan teknik *accidental sampling*. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 49 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Analisa data dibagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi *Gamma*.

## HASIL

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Univariat

##### a. Umur

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No.	Umur	Frekuensi	%
1	Remaja awal (12-16 tahun)	2	4,1
2	Remaja akhir (17-25 tahun)	8	16,3
3	Dewasa awal (26-35 tahun)	7	14,3
4	Dewasa akhir (36-45 tahun)	19	38,8
5	Lansia awal (46-55 tahun)	8	16,3
6	Lansia akhir (56-65 tahun)	5	10,2
7	Manula (>65 tahun)	0	0,0
Jumlah		49	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022 (Kategori umur menurut

Depkes RI tahun 2009).

##### b. Jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	30	61,2
2	Perempuan	19	38,8
Jumlah		49	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

c. Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	1	2,0
2	SMP	4	8,2
3	SMA/SMK	30	61,2
4	PT	14	28,6
Jumlah		49	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

d. *Response time*

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi *Response Time* Responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No.	<i>Response Time</i>	Frekuensi	%
1	Lambat	0	0,0
2	Cepat	2	4,1
3	Sangat cepat	47	95,9
Jumlah		49	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2021

e. Kepuasan

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No.	Kepuasan	Frekuensi	%
1	Sangat puas	48	98,0
2	Puas	1	2,0
Jumlah		49	100

Sumber : Data Primer Tahun 2021

## 2. Analisis Bivariat

Tabel 4.6 Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

No	<i>Response Time</i>	Kepuasan				Total	G	p value	
		Sangat puas		Puas					
		f	%	f	%				
1	Cepat	2	4,1	0	0,0	2	4,1	1,000	0,401
2	Sangat cepat	46	93,9	1	2,0	47	95,9		
Total		48	98,0	1	2,0	49	100,0		

Sumber : Data Primer Tahun 2021

Pada tabel 4.6 tampak bahwa dari *response time* yang diterima responden mayoritas sangat cepat, dari jumlah tersebut sebanyak 46 responden (93,9%) menyatakan sangat puas dan sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan di IGD. Responden yang menerima *response time* cepat sebanyak 2 orang (4,1%) dan seluruhnya menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di IGD.

Pada tabel di atas tampak bahwa hasil uji bivariat menggunakan Gamma diperoleh p value sebesar 0,401 ( $p > 0,05$ ) sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah tidak ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY.

## **B. Pembahasan**

### **1. Karakteristik responden**

#### **a. Usia**

Penelitian ini diperoleh hasil bahwa sebagian besar usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 19 orang (38,8%). Hasil ini didukung oleh penelitian Isrofah, Indriono dan Setiyarso (2020), berdasarkan tabel distribusi frekuensi umur dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan rentang umur antara 35-49 tahun yaitu sebanyak 43 responden atau 46,2%<sup>5</sup>.

Konsep sehat dan sakit berlaku sama, baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait<sup>5</sup>.

Umur dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien. Puspasari (2017), menjelaskan bahwa semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga

mereka cenderung lebih mudah puas dibanding mereka yang berusia relatif muda<sup>6</sup>. Pasien muda umumnya memiliki harapan lebih tinggi sehingga perlu pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan. Semakin tua umur semakin banyak pengalaman yang telah didapatkan sehingga cenderung lebih mudah menerima dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, begitupun sebaliknya, kemungkinan orang yang berumur muda cenderung kurang merasa puas karena belum banyaknya pengalaman yang didapat sehingga pelayanan yang diberikan akan merasa kurang.

b. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini diperoleh bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 30 responden (61,2%). Penelitian ini didukung oleh Silprihatin, Sihaloho dan Herliana (2017), bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan, yang mana jumlah jenis kelamin laki-laki sebesar 44 atau 52,4%<sup>7</sup>.

Jenis kelamin dapat mempengaruhi sakit yang diderita. Menurut Silprihatin, Sihaloho dan Herliana (2017), laki-laki memiliki potensi tinggi untuk dirawat karena pola gaya hidup yang tidak baik, istirahat kurang, kebiasaan merokok dan beban aktivitas yang berlebihan<sup>7</sup>.

Silprihatin, Sihaloho dan Herliana (2017), menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita<sup>7</sup>. Hasil teori (Kotler, 2016), menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri<sup>8</sup>. Karakteristik yang dimaksud salah satunya adalah jenis kelamin bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung akan merasa cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa dibandingkan perempuan.

c. Pendidikan

Penelitian ini menunjukkan tingkat pendidikan pada responden sebagian besar adalah pendidikan SMA/SMK sebanyak 30 orang (61,2%). Penelitian ini sebanding dengan penelitian Perceka, (2020), karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden di IGD RSUD Dr. Slamet Garut lebih banyak yang berpendidikan SMA (61,2%)<sup>9</sup>.

Pendidikan merupakan salah satu upaya agar seseorang mengembangkan sesuatu atau informasi agar menjadi lebih baik. Dengan memiliki informasi yang baik tentu akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan

kesehatan sehingga membentuk sebuah kepuasan. Berdasarkan tingkat pendidikan, bahwa makin tinggi tingkat pendidikan dan sosial ekonomi seseorang maka tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pun makin tinggi. Pendidikan yang lebih rendah tuntutan pelayanan relatif rendah sehingga kepuasan relatif mudah dipenuhi<sup>9</sup>.

## 2. *Response time*

Hasil penelitian mengenai *response time* yang diberikan perawat saat di IGD diketahui bahwa *response time* yang diterima responden mayoritas adalah sangat cepat (95,9%) dan minoritas adalah cepat (4,1%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan di IGD RS Bhayangkara Polda DIY sudah baik. *Response time* yang diterima pasien dalam penelitian ini adalah  $\leq 5$  menit. Penelitian ini didukung oleh Marsya (2019), *response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit<sup>10</sup>.

*Response time* bagi pasien di IGD RS Bhayangkara Polda DIY juga telah memenuhi standar yang ditetapkan Menteri Kesehatan bahwa berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI 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<sup>2</sup>. Tahun 2009 Menteri kesehatan telah menetapkan prinsip umum penanganan pasien (*respons time*) gawat darurat harus ditangani paling lama lima (5) menit setelah sampai di instalasi gawat darurat.

Ketepatan *response time* dalam penelitian ini tergolong tepat waktu karena didukung oleh beberapa faktor seperti karakter pasien, sarana dan fasilitas, ketersediaan alat dan obat, petugas kesehatan, masa kerja, pendidikan perawat dan beban kerja. Kondisi pasien yang masuk di IGD akan mempengaruhi waktu tanggap perawat itu sendiri, semakin kritis keadaan pasien, maka waktu tanggap perawat harus semakin cepat karena berhubungan dengan keselamatan dan nyawa pasien<sup>4</sup>.

Fasilitas mempengaruhi *response time* yang diberikan oleh perawat karena semakin fasilitas tersedia lengkap akan dapat berpengaruh dengan penanganan yang diberikan akan lebih maksimal. Disamping itu ketersediaan alat dan obat-obatan dapat mempengaruhi *response time* perawat ketika melakukan tindakan sehingga bukan hanya dapat memperbaiki kualitas hidup pasien saja tetapi kepuasan pasien. Ketersediaan sarana prasarana termasuk dengan *stretcher* dapat mempengaruhi *response time* perawat yang didukung dengan faktor manajemen IGD yang baik sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien. Ketersediaan *stretcher* dapat mempengaruhi *response time* perawat sehingga

mengurangi dampak buruk yang akan terjadi seperti pasien yang mengantri dan menunggu didepan pintu yang akan dapat mempengaruhi kondisi pasien karena harus menunggu antrian pemakaian *stretcher* untuk dapat ditangani oleh perawat<sup>11</sup>.

Masa atau pengalaman kerja sangatlah penting dalam memberikan pelayanan yang prima untuk meningkatkan pengetahuan maupun keterampilan, sehingga dengan masa kerja ataupun pengalaman kerja yang panjang dapat meningkatkan keterampilan dan metode dalam bekerja sehingga dapat memiliki banyak pengalaman dengan masalah atau kasus-kasus kegawatdaruratan yang terjadi sangat berpengaruh terhadap respon time petugas/pekerja. Menurut Maatilu (2015) semakin lama seseorang bekerja semakin banyak kasus yang ditanganinya sehingga semakin meningkat pengalamannya, sebaliknya semakin singkat orang bekerja maka semakin sedikit kasus yang ditanganinya<sup>12</sup>.

Masa kerja yang telah dijalani oleh perawat akan membentuk pengalaman kerja sehingga akan mampu meningkatkan pengetahuan dan kompetensi dalam melaksanakan tugasnya. Semakin lama masa kerja yang dijalani seorang perawat maka akan semakin banyak pengalaman yang diperolehnya sehingga akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik<sup>13</sup>.

### 3. Kepuasan

Penelitian ini didapatkan hasil kepuasan responden yaitu sebanyak 48 responden (98%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di IGD RS Bhayangkara Polda DIY dan 1 responden (2%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa dari kepuasan responden tersebut berarti pelayanan yang diberikan IGD RS Bhayangkara Polda DIY sudah sangat baik sehingga tidak ada satupun responden yang tidak puas dalam pelayanan yang diberikan karena hampir keseluruhan responden menyatakan sangat puas dan satu responden menyatakan puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh Simandalahi (2019), lebih dari setengah responden (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan<sup>14</sup>. Penelitian lain juga dilakukan oleh Widodo, Agustin dan Safitri (2015), menyebutkan bahwa kategori tinggi/puas merupakan kelompok mayoritas dalam penelitian tersebut yaitu sebanyak 83 pasien (87,4%)<sup>15</sup>.

Berdasarkan hasil kuesioner, jawaban skor tertinggi yang membuat kepuasan responden menjadi sangat puas adalah perawat tanggap dalam menanggapi setiap keluhan pasien, perawat IGD selalu ramah kepada pasien dalam menanggapi pertanyaan dan Perawat IGD mampu menjaga kerahasiaan diagnose penyakit pasien. Hal tersebut menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan

perawat. Hasil kuesioner tersebut menyebutkan bahwa kepuasan tertinggi pada responden yaitu pada dimensi cepat tanggap/*responsiveness* yaitu kemauan dari perawat, dokter untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien/keluarga. Cepat tanggap dalam membantu pasien menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pasien<sup>16</sup>. Menurut Enggel (2010), kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh perawat<sup>17</sup>.

Skor kepuasan terendah dalam kuesioner yaitu pada pernyataan tentang ketersediaan ruang tunggu di IGD untuk keluarga saat sedang menemani pasien. Menurut Sulastriningsih (2017), jika dilihat dari komponen fisik kepuasan, maka nilai kepuasan terendah pada responden adalah *Tangible/kenyataan*<sup>16</sup>. *Tangible* berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, materi komunikasi yang menarik, ruang pendaftaran dan ruang tunggu yang nyaman, adanya tempat informasi, sistem komputerisasi. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas ruang tunggu untuk keluarga di IGD RS Bhayangkara Polda DIY masih kurang, untuk itu perlu ditingkatkan lagi kenyamanan bagi keluarga karena ruang nyaman dapat mengurangi kecemasan keluarga saat menunggu pasien di IGD.

Penelitian Pudyartono (2015), menyimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan<sup>18</sup>. Murti (2013), menjelaskan bahwa pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan pasien yang akan berpengaruh pada kemajuan produk dan rumah sakit<sup>19</sup>. Berbagai pendukung kualitas pelayanan, yaitu berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima variabel tersebut dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien dan profitabilitas. Hal itu semakin disadari oleh penyelenggara pelayanan untuk selalu merespon setiap kebutuhan dan keinginan pasien. Penerapan lima indikator kualitas pelayanan direalisasikan dengan tercapainya kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang mereka punyai.

Sikap petugas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tjiptono dan Chandra (2015), menyebutkan ada beberapa unsur yang harus diperhatikan bidan, perawat atau petugas untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien yaitu keramahan, komunikatif, informatif, responatif, suportif dan cekatan<sup>20</sup>. Hal-hal tersebut dapat dilaksanakan petugas dalam pelayanannya sehingga klien merasa puas dalam menjalin hubungan dengan

petugas. Sebaliknya, bila petugas yang tidak dapat melaksanakan unsur-unsur diatas dengan baik, maka klien akan merasa tidak puas.

#### 4. Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat dengan uji Gamma *p value* sebesar 0,401 ( $p > 0,05$ ) sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah tidak ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Isrofah, Indriono dan Setiyarso (2020), bahwa ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang<sup>5</sup>.

Hasil tidak sesuai dengan hasil penelitian Widodo (2015) tentang Hubungan *Response Time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panti Waluyo Surakarta menyatakan ada hubungan *response time* perawat dengan tingkat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Panti Waluyo dengan nilai *p. value* 0,042 dan koefisien kolerasi sebesar 0,209<sup>15</sup>. Hasil tersebut bermakna bahwa *response time* pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Simandalahi (2019), menyebutkan ada hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Air Amo<sup>14</sup>. Nurlina, Rifai dan

Jamaluddin (2017), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa waktu tanggap perawat dalam pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat di RSUD Dr Soedirman Kebumen rata-rata tepat<sup>21</sup>.

Sejalan juga dengan teori Muninjaya (2012), salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah Kepuasan Pasien<sup>3</sup>. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga di definisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuai tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat.

Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh *response time*. Namun kepuasan dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, sikap petugas, biaya serta fasilitas. Murti (2013), menjelaskan bahwa pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan pasien yang akan berpengaruh pada kemajuan produk dan rumah sakit<sup>19</sup>. Berbagai pendukung kualitas pelayanan, yaitu berupa bukti fisik,

keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima variabel tersebut dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dan profitabilitas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian berjudul “Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar berumur dewasa akhir (36-45 tahun) (38,8%), berjenis kelamin laki-laki (61,2%) dan berpendidikan SMA/SMK (61,2%).
2. *Response time* responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY adalah sangat cepat (95,9%).
3. Kepuasan responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY adalah sangat puas (98,0%).
4. Tidak ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY dengan *p value* 0,401 ( $\alpha$ : 0,05).



## **Saran**

### 1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Polda DIY

Tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan mengutamakan kualitas serta meningkatkan fasilitas rumah sakit agar pasien yang berkunjung akan selalu puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mutu rumah sakit meningkat.

### 2. Bagi Perawat

Perawat sebaiknya tetap mempertahankan proses keperawatan dan SOP terutama di ruang IGD dan lebih meningkatkan kerja sama antara perawat jaga untuk keberhasilan proses keperawatan.

### 3. Bagi Pasien

Pasien harus selalu kooperatif dalam tindakan keperawatan agar proses asuhan keperawatan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* dan kepuasan, menambah jumlah sampel serta melakukan penelitian dengan metode yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang bervariasi.

## RUJUKAN

1. DepKes (2010) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
2. Kepmenkes (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
3. Muninjaya (2012) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
4. Karokaro, T. M. *et al.* (2020) 'Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Waktu Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed', *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), pp. 172–180.
5. Isrofah, Indriono, A. and Setiyarso, T. (2020) 'Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang', *Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi*, 4(2), pp. 31–45.
6. Puspasari, T. (2017) 'Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Terpadu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Karanganom Klaten', *Jurnal Kebidanan Stikes Muhammadiyah Klaten*.
7. Silprihatin, N., Sihaloho, R. U. and Herliana, I. (2017) 'Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga', *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), pp. 239–247.
8. Kotler, P. (2016) *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Prentice H. Jakarta: Salemba Empat.
9. Perceka, A. L. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), pp. 270–277. doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14
10. Marsya, H. D. (2019) 'Penerapan Response Time Perawat dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Jantung di IGD RSUD Prof. dr. MA. Hanafiah SM Batusangkar', *Stikes Perintis Padang*, 8(5), p. 55.
11. Hania, U. P. (2020) 'Literature Riview: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat pada Penanganan IGD', *Encyclopedia of Algorithms*, 56, pp. 777–777. doi: 10.1007/978-0-387-30162-4\_343.

12. Maatilu, V., Mulyadi and Malara, R. T. (2015) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan respon time perawat pada penanganan pasien di igd rs manado', *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*.
13. Hartati, S. and Halimuddin (2016) 'Response Time Perawat Di Ruang Instalasi Gawat Darurat', *Jurnal Keperawatan & Kebidanan - Stikes Dian Husada Mojokerto*, 4(3), pp. 1–7.
14. Simandalahi, T. (2019) 'Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas', *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5, pp. 127–132.
15. Widodo, E., Agustin, W. R. and Safitri, W. (2015) 'Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di YGD RS. Panti Waluyo Surakarta', *Stikes Kusuma Husada Surakarta*, pp. 3950–3950. doi: 10.1007/978-3-319-91280-6\_301366.
16. Sulastriningsih (2017) 'Hubungan Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Keluarga di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten', *Stikes Muhammadiyah Klaten*.
17. Enggel (2010) *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
18. Pudyartono (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan', *Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan*.
19. Murti (2013) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan', *Universitas Brawijaya Malang*.
20. Tjiptono and Chandra (2015) *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
21. Nurlina, D., Rifai, A. and Jamaluddin, J. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), pp. 78–88. doi: 10.33221/jikm.v8i03.299.