

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG IGD RSUD IR. SOEKARNO SUKOHARJO

Amalia Sania Qonita¹, Ekan Faozi^{2*}

Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}

*Corresponding Author : ef666@ums.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan keluarga pasien di unit gawat darurat merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di rumah sakit. Kepuasan keluarga dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah *response time*. *Response time* perawat adalah waktu tanggap yang diberikan oleh perawat sejak pasien memasuki unit gawat darurat hingga mendapatkan perawatan. Apabila kepuasan keluarga pasien tidak terwujud, maka akan menimbulkan ketidakpuasan keluarga pasien dan dampak dari ketidakpuasan keluarga pasien yang terjadi di rumah sakit adalah keluarga pasien akan merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, keluarga pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dan jumlah responden 99. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat dengan *response time* cepat kurang dari 5 menit sebanyak 88 responden (88,9%), dan responden dengan kepuasan keluarga pasien yang tinggi sebanyak 87 responden (87,9%). Dari hasil uji statistik *chi-square test* dengan $p\text{-value}=0,000$ ($p<0,05$) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.

Kata kunci : IGD, kepuasan keluarga, waktu tanggap

ABSTRACT

Patient family satisfaction in the emergency department is frequently used as a gauge of a hospital's level of care quality. Response time is one of the factors that affects family satisfaction. Nurse reaction time is the amount of time that passes between the patient's arrival at the IGD and the start of treatment. If the satisfaction of the patient's family is not realized, it will lead to the dissatisfaction of the patient's family and the impact of the dissatisfaction of the patient's family that occurs in the hospital is that the patient's family will feel disappointed and lazy to visit the hospital again, the patient's family can tell their bad experience to other consumers so that consumers are not interested in seeking treatment at the hospital. This study aims to determine the relationship between patient family satisfaction in the emergency department at RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Surakarta. This research is quantitative research with descriptive correlation method with cross-sectional approach. cross-sectional approach, sampling using accidental sampling technique, with 99 respondents. According to the result, 88 respondents (88,9%) had a response time of less than five minutes, and 87 respondents (87,9%) had a patient family satisfaction rating of very satisfied. From the results of the chi-square test statistical test obtained $p\text{-value} = 0.000$ ($p < 0.05$) this indicates that H_1 is approved and H_0 is refused, indicating a connection between family happiness and nurse time. Indicating that the RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Emergency Room's nurse response time and patient family satisfaction are significantly correlated.

Keywords : emergency room, patient family satisfaction, response time

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dan keluarga pasien merupakan indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dan keluarga pasien dihasilkan dari

evaluasi terhadap pelayanan medis dengan membandingkan harapan dan kenyataan atas pelayanan medis yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Oleh karena itu, layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit menentukan seberapa puas keluarga pasien (Kusmiran dalam Kasiyo et al., 2021) Untuk mewujudkan kepuasan keluarga pasien dengan layanan kesehatan, terdapat 5 komponen yang berpengaruh, yaitu: daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Keluarga pasien dapat menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang mereka terima dan dapat mengetahui apakah itu sudah sesuai dengan keinginan keluarga pasien atau tidak (Kasiyo et al., 2021). Daya tanggap yaitu kesigapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan atau sering disebut *response time*, merupakan unsur yang berpengaruh kepada kepuasan keluarga pasien (Murniati, 2018).

Response time atau juga dikenal sebagai waktu tanggap adalah kecepatan pasien ditangani yang dihitung dari pasien tiba hingga pengobatan diberikan (Rahmawati et al., 2017). Kemenkes RI (2009) telah menetapkan standar umum yaitu pasien harus segera mendapatkan penanganan dalam waktu ≤ 5 menit. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *response time* adalah masa kerja atau pengalaman kerja, beban kerja, sarana dan prasarana yang digunakan sebagai alat untuk menunjang pelayanan kesehatan (Karokaro et al., 2020). Selain itu ada faktor internal dan faktor eksternal dalam pelaksanaan *response time*, faktor internal meliputi pengetahuan perawat, masa kerja dan pendidikan, sedangkan faktor eksternal meliputi ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, kehadiran petugas, dan beban kerja (U. Hania, I. Budiharto, 2020).

Berdasarkan penelitian Simandalahi et al (2019) didapatkan hasil bahwa mayoritas *response time* dalam kategori tanggap sebanyak 52 responden (70,3%) dan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 42 responden (56,8%). Sejalan dengan penelitian Barus et al (2024) hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tanggap perawat sebagian besar berada pada kategori cepat sebanyak 78 responden (83,9%) dan penilaian kepuasan keluarga sebagian besar berada pada kategori sangat puas sebanyak 78 responden (89,3%). Sedangkan penelitian Perceka (2020), dari 67 responden yang disurvei, (56,7%) responden menyatakan bahwa layanan keperawatan di ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut kurang baik dan (86,8%) menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan tersebut, hal tersebut disebabkan karena waktu tunggu dan *response time* perawat yang lama. Sejalan dengan penelitian Putri et al (2022), bahwa dari 63 responden, 41 orang (65,1%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan di IGD Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar dan 37 orang (58,7%) mendapatkan *response time* lambat.

Pada dasarnya semua orang menginginkan layanan terbaik dari jasa yang mereka pilih. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSUD Sukoharjo” dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dirancang dengan jenis deskriptif korelasional dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu keluarga pasien yang menemani di IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo pada bulan Agustus 2024. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 99 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pelanggan yang digunakan Murniati (2018) dan instrumen pengamatan *response time*. Uji validitas dan realibilitas didapatkan hasil kuesioner tersebut valid dan reliabel (*Alpha Cronbach*) untuk seluruh butir soal diperoleh nilai

sebesar (0,939). Penelitian ini telah mendapat izin etik penelitian dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi No. 1.905/VII/HREC/2024.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada 99 responden yaitu pada keluarga pasien yang menemani di IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=99)

Karakteristik	F	%	Mean	Median	SD	Min-Max
Jenis Kelamin						
Laki-Laki	45	45.5				
Perempuan	54	54.5				
Usia						
	99	100	43.0404	44	13.81874	17-77
Pendidikan Terakhir						
Perguruan Tinggi	13	13.1				
SLTA	43	43.4				
SLTP	26	26.3				
SD	13	13.1				
Tidak Sekolah	4	4.0				
Pekerjaan						
PNS	2	2.0				
Wiraswasta	28	28.3				
Pegawai Swasta	10	10.1				
Petani	5	5.1				
IRT	33	33.3				
Pelajar	1	1.0				
Mahasiswa	4	4.0				
Lain-lain	16	16.2				
Jaminan Kesehatan						
BPJS	77	77.8				
Umum	22	22.2				

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden yaitu perempuan sebesar 54,5% dan minoritas adalah laki-laki sebesar 45,5%. Usia rata-rata responden 43 tahun, dengan usia termuda 17 tahun dan tertua 77 tahun. Mayoritas responden dengan tingkat pendidikan SLTA sebesar 43,4%, dan minoritas tidak sekolah sebesar 4,0%. Mayoritas responden 33,3% berprofesi sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga), dan sebagian kecil 1% berprofesi sebagai pelajar. Mendaftar ke rumah sakit mayoritas menggunakan BPJS sebesar 77,8% dan responden yang mendaftar dengan umum sebesar 22,2%. Kunjungan mayoritas responden baru pertama kali sebesar 63,6% dan responden yang kunjungannya > 1 kali sebesar 36,4%.

Tabel 2. Distribusi Response Time Perawat di Ruang IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo (n=99)

Variabel	f	%
Sesuai	88	88.9
Tidak Sesuai	11	11.1

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa *response time* perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ir. Soekarno, diperoleh hasil bahwa 88 dari 99 responden dinyatakan pelayanan di IGD < 5 menit dengan persentase (88.9%) dan 11 sisanya dinyatakan pelayanan di IGD > 5 menit.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa 87 responden mengatakan kepuasan keluarga pasien sangat puas dengan persentase (87.9%), 3 responden mengatakan

kepuasan keluarga pasien dengan kategori puas dengan persentase (3.0%) dan 9 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien berada di kategori tidak puas dengan persentase (9.1%).

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo (n=99)

Variabel	f	%
Sangat Puas	87	87.9
Puas	3	3.0
Tidak Puas	9	9.1

Tabel 4. Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo

<i>Response time</i>	Kepuasan Keluarga Pasien						Total	r	P Value
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%			
Sesuai	85	96.6	2	2.3	1	1.1	88	100	.625 0.000
Tidak Sesuai	2	18.2	1	9.1	8	72.7	11	100	

Setelah dilakukan analisa data menggunakan uji *Chi-Square* didapatkan hasil p-value=0,000 ($p < 0,05$) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat korelasi yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. Sementara itu, nilai r .625 dengan arah hubungan positif (+), menunjukkan kekuatan hubungan sedang antara kepuasan keluarga dan waktu tanggap.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan kunjungan, wanita merupakan mayoritas anggota keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat sebanyak 54 responden dengan persentase 54,5%. Hal ini sejalan dengan penelitian Barus *et al* (2024) bahwa dari 93 responden yang menemani pasien ke IGD RS Santa Elizabeth Medan pada tahun 2023, 55 responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengantar didominasi oleh perempuan, karena perempuan cenderung lebih memberikan rasa aman, nyaman dan perhatian serta bersikap lebih baik bagi keluarganya (Zulkarnaen, 2017). Binuko & Fauziah (2022) juga mengemukakan bahwa perempuan dianggap lebih mampu dan lebih sabar dalam menghadapi berbagai macam keadaan. Utami dalam Sugiyatmi *et al* (2021) mengatakan bahwa gender mempengaruhi cara pandang terhadap layanan yang diberikan. Perempuan memperhatikan setiap detail penampilannya sedangkan pria tidak mempedulkannya.

Berdasarkan usia responden paling banyak dari keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat yaitu berusia 43 tahun. Hal ini sejalan dengan penelitian Sugiyatmi *et al* (2021) dari 75 responden, jumlah responden terbanyak yaitu dengan usia 46-55 dengan jumlah 33 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa usia responden yang menemani di IGD adalah usia produktif. Mapiere dalam Muzer (2020) menyatakan bahwa perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual terjadi seiring dengan bertambahnya usia. Seseorang memiliki penilaian yang lebih baik jika faktor-faktor tersebut sudah matang. Hartati dalam Muzer (2020) juga mengemukakan bahwa seseorang akan menjadi lebih matang dalam berfikir seiring bertambahnya usia. Dapat disimpulkan bahwa dengan bertambahnya usia, kemampuan seseorang untuk memahami dan menilai dalam suatu hal meningkat, termasuk dalam hal ini tentang menilai kepuasan terhadap layanan rumah sakit juga meningkat. Berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat yaitu

memiliki tingkat pendidikan SLTA dengan jumlah 43 responden dengan persentase 43,4%. Hal ini sejalan dengan penelitian Simamora & Panjaitan (2023) dari 41 responden, jumlah responden terbanyak yaitu dengan tingkat pendidikan SLTA dengan jumlah 30 responden (73,2%). Lidiana *et al* (2024) mengatakan bahwa tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi cara mereka berfikir, terutama dalam menerima berbagai informasi. Secara umum, semakin tinggi latar belakang pendidikan, maka semakin mudah mereka menerimanya. Muhadjir dalam Muzer (2020) juga berpendapat bahwa pendidikan yang diterima seseorang akan membuat seseorang memiliki lebih banyak pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental yang kuat. Pengetahuan, pengalaman, dan sikap mental ini akan berdampak positif pada cara berfikir seseorang. Oleh karena itu, perilaku seseorang akan dipengaruhi oleh pendidikan yang mereka terima.

Berdasarkan pekerjaan sebagian besar keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat yaitu bekerja sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) dengan jumlah 33 responden dengan persentase 33,3%. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mbaloto (2020) dari 41 responden, jumlah responden terbanyak dengan pekerjaan sebagai IRT dengan jumlah 15 responden (36,6%). Kabatooro dalam Satriadi (2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh seseorang yang bekerja terhadap evaluasi kualitas pelayanan, seseorang mempunyai ekspektasi lebih tinggi bagi mereka yang bekerja daripada mereka yang tidak bekerja. Ruditya dalam Utami (2018) juga mengungkapkan bahwa ternyata pekerjaan seseorang mempengaruhi banyaknya informasi yang diterima, latar belakang pekerjaan memungkinkan mereka memperoleh informasi yang lebih baik tentang produk dan layanan, sehingga mereka menuntut produk dan layanan yang lebih baik daripada apa yang mereka terima.

Dari hasil penelitian, didapatkan data sebagian besar keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat mendaftar menggunakan BPJS dengan jumlah 77 responden dengan persentase 77,8% dan responden yang mendaftar dengan umum dengan jumlah 22 responden dengan persentase 22,2%. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaya (2017) dari 63 responden, jumlah responden terbanyak yaitu mendaftar menggunakan BPJS dengan jumlah 55 responden (87,3%). Supandri *et al* (2019) mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang cukup besar antara kepuasan terhadap kualitas pelayanan pasien BPJS dan pasien umum. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran petugas dan memandang kedudukan sosial, ada persepsi di kalangan petugas medis bahwa karena pasien BPJS tidak membayar langsung ke rumah sakit sehingga tidak memberikan manfaat jasa medis kepada petugas, akibatnya petugas medis tidak melayani pasien BPJS sepenuh hati. Seharusnya sejalan dengan prinsip etik keperawatan yaitu prinsip keadilan “*justice*” tentang pasien dan keluarganya, pasien harus diperlakukan sama sesuai penyakitnya, dan tidak boleh ada diskriminasi.

Berdasarkan jumlah kunjungan sebagian besar keluarga pasien yang menemani di Instalasi Gawat Darurat baru pertama kali berkunjung dengan jumlah 63 responden dengan persentase 63,6%. Penelitian yang dilakukan oleh Siwahyudati & Zulaicha (2017) didapatkan hasil dari 42 responden 21 responden pertama kali kunjungan ke rumah sakit. Hospitalisasi berulang memiliki dampak positif bagi pasien, karena pasien akan lebih tenang, nyaman dan tidak merasa takut. Begitu pula sebaliknya dengan kunjungan yang pertama kali akan menimbulkan rasa cemas, takut, dan berharap banyak pada pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien.

Response Time

Berdasarkan hasil penelitian dari 99 responden, terdapat 88 responden mendapatkan *response time* perawat cepat dengan persentase (88,9%) dan terdapat 11 responden dinyatakan *response time* dari perawat lambat dengan persentase (11,1%). Hal ini berarti bahwa kebanyakan pasien yang diperiksa di IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo mendapat *response time* cepat dengan pelayanan waktu < 5 menit dan keadaan ini menunjukkan terpenuhinya standar

IGD sesuai dengan (Kemenkes RI, 2009) bahwa indikator *response time* (waktu tanggap) di IGD adalah harus ≤ 5 menit. Hal ini selaras oleh penelitian yang dilakukan Sugiono & Muftihatin (2022) didapatkan hasil bahwa mayoritas kategori waktu tanggap di unit gawat darurat RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda < 5 menit dengan persentase (88,5%) sebanyak 85 responden. Sedangkan penelitian Prahmawati *et al* (2021) menyatakan bahwa waktu tanggap pada pasien di IGD RSUD Demang Sepulau Raya didapatkan sebagian besar perawat memiliki *response time* < 5 menit sebanyak 35 responden dengan persentase (58,3%). Hal tersebut dipengaruhi oleh masa kerja, semakin lama masa kerja semakin banyak pengalaman yang diperoleh dalam menangani masalah kegawatdaruratan, yang secara signifikan hal tersebut dapat berdampak pada waktu tanggap perawat.

Hal tersebut sesuai dengan Karokaro *et al* (2020) bahwa waktu tanggap dipengaruhi oleh beberapa faktor, meliputi masa kerja. Pengalaman kerja sangat penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan pelayanan yang prima, dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa perawat lulusan baru masih memerlukan bantuan dan pelatihan pertolongan dasar. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mudatsir *et al* (2018), bahwa lama kerja mempengaruhi *response time*, menurut penelitiannya, perawat dengan masa kerja lama lebih mampu merawat pasien dengan cepat dan akurat. Faktor lain yaitu faktor beban kerja perawat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Karokaro *et al* (2020) didapatkan ketidakrataan jumlah pekerjaan, perawat yang baru lulus selalu memiliki lebih banyak pekerjaan daripada perawat senior. Hal itu membuat perawat dengan beban kerja minimal akan semakin cepat dalam memberikaan waktu tanggap menangani pasien yang ada di IGD. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Afrina *et al* (2023) menemukan bahwa 7 (70%) perawat smemiliki beban kerja yang berat, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat. Faktor lain yaitu faktor sarana dan prasarana, sarana dan prasarana adalah fasilitas yang saling berhubungan. Hal ini sejalan dengan penelitian Surani & Pujiyanto (2023) didapatkan hasil bahwa kelengkapan alat dan obat berhubungan dengan waktu tanggap tenaga kesehatan, semakin lengkap ketersediaan alat dan obat, maka semakin cepat pasien mendapatkan penanganan.

Kepuasan Keluarga

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa 87 responden mengatakan kepuasan keluarga pasien sangat puas dengan persentase (87,9%), 3 responden mengatakan kepuasan keluarga pasien dengan kategori puas dengan persentase (3,0%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murniati (2018) bahwa sebagian besar pasien 71 responden (73,2%) menunjukkan kepuasan terhadap penanganan di IGD RS Cibabat. Semakin cepat *response time* semakin puas pasien terhadap pelayanan di IGD RS Cibabat. Penelitian Barus *et al* (2024) didapatkan hasil bahwa mayoritas keluarga pasien sangat puas dengan pelayanan di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 sebanyak 78 responden (89,3%) dan 4 responden (4,3%) menyatakan bahwa mereka cukup puas. Kepuasan keluarga pasien yang tinggi dipengaruhi karena proses pelayanan, *response time* perawat yang cepat dan sikap perawat dalam menanggapi keluarga ketika mereka bertanya.

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 99 responden 9 responden menyatakan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien berada di kategori tidak puas dengan persentase (9,1%). Hal ini sejalan dengan penelitian Umi & Basuki (2015) bahwa kepuasan pasien menilai tidak puas sebanyak 33 responden (33%). Karakteristik responden yang tidak puas berdasarkan usia 6 dari 9 responden berada di kategori usia produktif. Hartati dalam Muzer (2020) mengatakan bahwa semakin cukup umur, maka kemampuan seseorang dalam menganalisis sesuatu hal akan semakin meningkat. Berdasarkan jenis kelamin, 5 dari 9 responden yang tidak puas adalah perempuan. Utami dalam Sugiyatmi *et al* (2021) mengungkapkan bahwa perempuan akan melihat dan menilai lebih dalam dibandingkan pria.

Berdasarkan tingkat pendidikan, 8 dari 9 responden yang tidak puas yaitu dengan tingkat pendidikan SLTA dan perguruan tinggi. Listiani & Supratman (2017) mengungkapkan bahwa semakin tinggi pendidikan pasien dan keluarga pasien, maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan pekerjaan, 6 dari 9 responden berlatar belakang bekerja. Ruditya dalam Utami (2018) mengungkapkan bahwa ternyata pekerjaan seseorang mempengaruhi banyaknya informasi yang diterima, latar belakang pekerjaan memungkinkan mereka memperoleh informasi yang lebih baik tentang produk dan layanan, sehingga mereka menuntut produk dan layanan yang lebih baik daripada apa yang mereka terima. Berdasarkan jenis mendaftar, 7 dari 9 responden yang tidak puas mendaftar dengan umum. Samosir (2023) mengatakan bahwa, jika seseorang membayar suatu produk, maka seseorang tersebut mempunyai harapan yang lebih besar dibandingkan yang tidak membayar. Berdasarkan jumlah kunjungan, 7 dari 9 responden yang tidak puas baru pertama kali kunjungan ke IGD. Siwahyudati & Zulaicha (2017) mengungkapkan bahwa kunjungan yang pertama kali akan menimbulkan rasa cemas, takut, dan berharap banyak pada pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Mulyana *et al* (2023) mengungkapkan bahwa kecemasan keluarga pasien akan mempengaruhi penilaian kepuasan keluarga.

Salah satu faktor terpenting dalam manajemen rumah sakit adalah kepuasan pasien dan keluarga, yang berarti bahwa layanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarga. Semua ini akan berdampak positif bagi petugas kesehatan dan rumah sakit, jika semua kebutuhan dan permintaan keluarga pasien terpenuhi, maka mereka akan puas dengan perawatan di IGD. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan keluarga maupun pasien (Andila et al., 2018)

Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil penelitian diperoleh hasil $p\text{-value}=0,000$ ($p<0,05$) berarti hipotesis penelitian menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. Hal ini sesuai dengan penelitian Kusumawinahyu & Purwanti (2016) hasil penelitian menunjukkan waktu tanggap pada triase merah relatif cepat yaitu < 5 menit sebanyak 62 responden dengan persentase (70,5%) dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan sebanyak 76 responden (86,4%). Sedangkan penelitian Murniati (2018) didapatkan hasil bahwa mayoritas *response time* di IGD RS Cibabat relatif cepat sebanyak 71 responden (73,2%) dan sebagian besar responden merasa puas sebanyak 71 responden (73,2%), dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD adalah *response time*. Budo dalam Parahita (2024) menyampaikan bahwa salah satu indikator kepuasan keluarga pasien adalah *response time*, karena *response time* sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Kepuasan keluarga adalah salah satu penilaian mutu layanan kegawatdaruratan dan standar pelayanan minimal yang menjadi syarat pelayanan paripurna di IGD (C Mita Arsanti et al., 2023). Tingkat kepuasan keluarga pasien dapat dinilai dari berbagai macam aspek yang meliputi kehandalan (*reliability*) keluarga pasien akan merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan yang handal dan berbakat. Faktor yang kedua yaitu daya tanggap (*responsiveness*) tingkat kesigapan yang diberikan tenaga kesehatan ketika memberikan pelayanan mempengaruhi evaluasi keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien yang mendapat pelayanan baik, cepat dan akurat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor yang ketiga yaitu jaminan (*assurance*) meliputi tingkat keramahan dalam pemberian pelayanan, tingkat perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam menyampaikan informasi, dan kemampuan menjamin keselamatan dalam menggunakan layanan yang diberikan. Apabila jaminan yang diberikan kepada keluarga baik, maka keluarga pasien akan semakin puas terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga akan membuat pasien dan

keluarga semakin percaya terhadap semua pelayanan yang diberikan rumah sakit. Faktor yang keempat yaitu empati (*empathy*) sebagai orang yang sakit, pasien sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang di sekitarnya, petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien dan keluarganya harus dapat berempati. Apabila tenaga medis dapat dengan tulus menanggapi dan memahami pasien, maka pasien dan keluarganya akan merasa puas terhadap layanan medis yang diterima oleh pasien. Faktor yang terakhir yaitu kenyataan (*tangibles*) keluarga pasien akan senang jika rumah sakit memiliki fasilitas lengkap dan dalam keadaan baik, keluarga pasien tidak akan puas atau senang jika fasilitas rumah sakit tidak lengkap (Rasmun et al., 2019). Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *response time* merupakan salah satu unsur yang dapat berpengaruh kepada kepuasan keluarga pasien.

Response time yang cepat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga. Nawangwulan *et al* (2023) mengatakan bahwa ketika *response time* berjalan dengan baik maka akan memberikan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, mengurangi rasa cemas pasien, dan pasien merasa diberikan perhatian yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan pasien maupun keluarga. C Mita Arsanti *et al* (2023) juga mengemukakan ketika pasien membutuhkan pelayanan yang cepat, dan perawat merespon dengan cepat, maka pasien akan merasa puas karena harapan pasien tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui yang menjadikan pasien dan keluarganya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga *response time* perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga

Berdasarkan analisis hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa *response time* perawat yang tepat dan efisien sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan rumah sakit khususnya di Instalasi Gawat Darurat harus dipertahankan agar pasien atau keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di IGD adalah waktu tanggap perawat. Penelitian ini menunjukkan bahwa *response time* yang cepat berhubungan dengan kepuasan keluarga. Studi yang dilakukan oleh Hesselink *et al* (2014) menemukan bahwa semakin cepat waktu tanggap perawat di IGD berpengaruh pada peningkatan kepuasan pasien dan mengurangi tingkat kecemasan pasien serta keluarga. Selain itu Hidayati *et al* (2018) mengatakan bahwa ketika sebuah rumah sakit menyediakan layanan yang responsif dan efisien dalam situasi darurat dapat mengurangi mortalitas dan morbiditas dari pasien tersebut. Dengan demikian, mempertahankan *response time* yang ideal tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan berpotensi menyelamatkan nyawa. Rumah sakit perlu memberikan pelatihan yang berfokus pada kecepatan dan ketepatan penanganan dalam pelayanan darurat.

KESIMPULAN

Peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang berjudul “Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo” yaitu *response time* perawat didapatkan hasil bahwa 88 dari 99 responden dinyatakan pelayanan di IGD < 5 menit dengan persentase (88.9%). Tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo menunjukkan bahwa 87 responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan persentase (87.9%). Ada korelasi antara *response time* dan tingkat kepuasan keluarga pasien, yang diuji dengan *chi-square test* diperoleh nilai $p=0,000$ dan $r= .625$ yang artinya kekuatan hubungan sedang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga proses penyusunan artikel ini dapat berjalan dengan lancar dan dapat diselesaikan

dengan baik. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pembimbing yang telah memberi saya banyak bimbingan dan pengarahan dari awal hingga saya dapat menyelesaikan artikel ini. Terima kasih juga kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan, cinta, dan doa yang tiada henti dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, L., Kusumajaya, H., & Meilando, R. (2023). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Kasus Kecelakaan Lalu Lintas Di IGD. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 645–656. <https://doi.org/10.37287/Jppp.V5i2.1524>
- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*, 3(3), 557–568. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- Barus, M., Simorangkir, L., & Gulo, C. P. P. (2024). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. ... : *Journal Of Social Science ...*, 4, 3454–3467. <http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/9592>
<https://j-innovative.org/index.php/innovative/article/download/9592/6743>
- Binuko, R. S., & Fauziah, N. F. (2022). Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 15–19. <https://doi.org/10.47701/infokes.V12i1.1363>
- C Mita Arsanti, Eva Marti, & Dwi Antara Nugraha. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 225–236. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.V8i2.226>
- Hesselink, G., Zegers, M., Vernooij-Dassen, M., Barach, P., Kalkman, C., Flink, M., Öhlén, G., Olsson, M., Bergenbrant, S., Orrego, C., Suñol, R., Toccafondi, G., Venneri, F., Dudzik-Urbaniak, E., Kutryba, B., Schoonhoven, L., & Wollersheim, H. (2014). Improving Patient Discharge And Reducing Hospital Readmissions By Using Intervention Mapping. *BMC Health Services Research*, 14(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-389>
- Hidayati, A. N., Alfian, M. I. A. A., & Rosyid, A. N. (2018). Gawat Darurat Medis Dan Bedah. In *Rumah Sakit Universitas Airlangga* (Vol. 8, Issue 1). Adm@Aup.Unair.Ac.Id
- Jaya, A. P. (2017). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. In *Jurnal Penelitian Keperawatan* (Vol. 3).
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.V2i2.356>
- Kasiyo, K., Triyoso, T., & Yulyani, V. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Poli Jiwa Rawat Jalan. *JOURNAL OF Qualitative Health Research & Case Studies Reports*, 1(1), 30–40. <https://doi.org/10.56922/Quilt.V1i1.134>
- Kemendes RI. (2009). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 1–29. <https://sardjito.co.id/wp-content/uploads/2015/12/Kepmenkes-856-Thn-2009-Standar-IGD.Pdf>
- Kusumawinahyu, D. S., & Purwanti, O. S. (2016). *Hubungan Response Time Pelayanan*

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Surakarta.

- Lidiana, E. H., Pratiwi, A., & Sugiharto. (2024). Emergency Service Response Time Performance Analysis In The Hospitals With Level Two Health Facilities: Comparative Study. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 17(2), 117–124. <https://doi.org/10.23917/Bik.V17i2.4711>
- Listiani, I., & Supratman. (2017). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi*, 11.
- Mbaloto, F. R. (2020). Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time Di Ruang Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa*, 1(01), 1–5.
- Mudatsir, S., Sangkala, M. S., & Setyawati, A. (2018). Related Factors Of Response Time In Handling Head Injury In Emergency Unit Of Prof.Dr.H.M.Anwar Makkatutu Bantaeng General Hospital. *Indonesian Contemporary Nursing Journal (ICON Journal)*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.20956/Icon.V2i1.3579>
- Mulyana, B., Sonia, S., Sukarno, A., Pamungkas, R. A., Erwin, E., Nuraeni, N., & Wariani, W. (2023). Hubungan Kecemasan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Penyakit Jantung Di High Care Unit Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita. *Indonesian Journal Of Nursing Health Science*, 8(1), 72–78. <https://doi.org/10.47007/Ijnh.V8i1.6485>
- Murniati. (2018). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Cibabat. *Jurnal KBL*, 11(243), 15–19.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga. In *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*. http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NASKAH_PUBLIKASI_Rev.Pdf
- Nawangwulan, R., Hasanah, U., Puspita, R. R., & Wisnu Wardani, D. S. S. A. (2023). Analisis Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling Dalam Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Primaya Hospital Tangerang. *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 7(2), 189. <https://doi.org/10.52031/Edj.V7i2.637>
- Parahita, A. M. (2024). Analisis Response Time Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Gawat Darurat : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5, 4709–4716.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/Ub.Jiap.2020.006.02.14>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69. <https://doi.org/10.52822/Jwk.V6i2.281>
- Putri, P. E. A., Negara, K., & Megayanti, S. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar.*
- Rahmawati, I., Agina, P., Asti, A. D., & Sumarsih, T. (2017). *Respon Time (Waktu Tanggap) Perawat Dalam Penanganan Kegawatdaruratan Di Instalasi Gawat Darurat Rsu Pku Muhammadiyah Di Kabupaten Kebumen.*
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
- Samosir, N. R. (2023). Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Bpjs Dan Umum Terhadap

- Pelayanan Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Satriadi, S. (2020). Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pelanggan Pada Hotel “X” Bandung. *Jurnal Psikologi*, 13(1), 56–69. <https://doi.org/10.35760/Psi.2020.V13i1.2637>
- Simamora, M. F. &, & Panjaitan, D. Y. (2023). *Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023*. 1–14. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., & Sari Dewi, R. I. (2019). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2). <https://doi.org/10.36053/Mesencephalon.V5i2.114>
- Siwahyudati, & Zulaicha, E. (2017). Hubungan Frekuensi Hospitalisasi Dengan Tingkat Kecemasan Anak Usia Sekolah Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Sugiono & Muftihatini. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Sugiyatmi, Y., Marti, E., & Hastuti, S. (2021). *193-File Utama Naskah-540-2-10-20240210*. 2(2).
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronika, L. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah ...*, 3(3), 48–60. <https://www.simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/71>
- Surani, W., & Pujianto, A. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Tenaga Kesehatan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Pena Nursing*, 1(02), 1–14. <https://doi.org/10.31941/Pn.V1i02.2949>
- U. Hania, I. Budiharto, N. Y. (2020). Literature Riview : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD. *Springerreference*, 56, 1–14. https://doi.org/10.1007/Springerreference_23659
- Umi, Y., & Basuki, S. W. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Sayidiman Magetan Skripsi. In *Skripsi*.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumpang Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65.
- Zulkarnaen, R. (2017). Analisis Faktor Perilaku Caring Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Haji Surabaya Berbasis Teori Kinerja Gibson (Vol. 11, Issue 1).