

Hubungan *Respon Time* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda

Sugiono^{1*}, Siti Khoiroh Muflihatin²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: sugipmd7@gmail.com

Diterima:19/07/21

Revisi:18/09/21

Diterbitkan: 19/04/22

Abstrak

Tujuan studi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan *Respon Time* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda.

Metodologi: Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 2341 responden dan sampel pada penelitian ini di ambil dengan menggunakan rumus *slovin*. Sehingga didapat 96 responden. Tehnik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar observasi *respon time* dan kuesioner kepuasan. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian hubungan *Respon Time* terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil uji statistik yang signifikan yaitu $p=0,002 < \alpha=0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti ada hubungan *respon time* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda

Manfaat: Manfaat dari penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan dari institusi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Abstract

Purpose of study: To determine the relationship between response time to the level of patient satisfaction in the emergency room at Abdul Wahab Sjahrani Hospital, Samarinda.

Methodology: This type of research is quantitative using a cross-sectional approach. The population of this study was 2341 respondents and the sample in this study was taken using the slovin formula. So that obtained 96 respondents. So that obtained 96 respondents. Sampling technique by accidental sampling. The instruments used in this study were response time observation sheet.

Results: The results of the research on the relationship between Response Time and the level of patient satisfaction obtained statistically significant test results, namely $p = 0.002 < = 0.05$, then H_0 was rejected. H_a was accepted, which means that there was a relationship between response time to the level of patient satisfaction in the emergency room at Abdul Wahab Sjahrani Hospital. Samarinda

Applications: The benefits of this study can be identified factors that can increase patient satisfaction so that it can affect the improvement of service quality from institutions in providing optimal services.

Kata kunci: *Respon Time, Kepuasan Pasien, RSUD Abdul Wahab Sjahrani*

1. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 menetapkan bahwa rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kedokteran, dan fungsinya adalah memberikan pelayanan umum (menyeluruh), pengobatan (penyembuhan) dan preventif (pencegahan) kepada masyarakat. Dengan waktu respon 5 menit dan target waktu kurang dari 2 jam (Basoeki, 2008).

Emergency Room (IGD) adalah salah satu departemen yang memberikan pertolongan pertama di rumah sakit, dan juga merupakan titik kontak pertama bagi pasien dalam keadaan darurat. Pasien rawat inap darurat di Indonesia menyumbang 4.402.205 (13%) dari total jumlah pasien rawat inap di rumah sakit umum (Kementerian Kesehatan, 2015). Karakteristik pasien yang mengancam jiwa dengan cepat dalam keadaan darurat meliputi henti napas dan jantung, dengan kematian klinis setelah 68 menit, dan kerusakan otak ireversibel setelah 810 menit tanpa denyut nadi. Kecepatan dan ketepatan perawatan pasien di unit gawat darurat (IGD) memerlukan standar yang sesuai dengan kemampuan dan kemampuan mereka untuk memastikan bahwa perawatan darurat dapat diberikan dengan respon yang

cepat dan pengobatan yang tepat. Meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan manajemen unit gawat darurat rumah sakit sesuai standar (KEPMENKES, 2009)

Standar waktu tanggap rumah sakit sesuai dengan pedoman rumah sakit atau peraturan pemerintah. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009 mengatur bahwa pasien gawat darurat harus mendapatkan pertolongan dalam waktu 5 (lima) menit setelah tiba di IGD. Di bagian gawat darurat, RS Abdul Wahab Sjahrani menggunakan sistem klasifikasi Kanada untuk menggambarkan waktu tanggap pasien dalam kategori perawatan intensif, yang dikelola langsung oleh dokter dan perawat. Pasien di gawat darurat segera ditangani oleh perawat dan ylt; 15 menit untuk dokter Inggris, pasien gawat darurat, dokter Perawat waktu perawatan, dll; Ylt dokter dan perawat merawat pasien normal selama 30 menit; dokter dan perawat membutuhkan 60 menit dan pasien non-darurat dan profesional kesehatan, terutama perawat, 120 menit waktu respon (waktu reaksi), sehingga mampu melakukan pengobatan secara cepat, tepat dan holistik.

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah lembaga yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem kesehatan, meliputi pelayanan pengobatan dan pencegahan, serta pelayanan rawat jalan dan rumah sakit, serta perawatan di rumah. Bagi rumah sakit, pelayanan kesehatan umum adalah pelayanan kesehatan yang meliputi pelayanan pemajuan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, serta pusat kesehatan masyarakat. Rumah sakit diakui sukses tidak hanya oleh kinerja luar biasa dari institusi medis yang lebih tinggi, tetapi juga oleh perekrutan dan layanan sumber daya manusia - faktor-faktor ini memiliki dampak besar. Jika faktor-faktor tersebut diabaikan, rumah sakit akan cepat kehilangan banyak pasien dan ditolak oleh calon pasien (Wike DA, 2009).

Kepuasan adalah apa yang orang rasakan setelah membandingkan fungsi produk. (Bustami, 2011) percaya bahwa kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada standar profesional yang baik dan penggunaan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat atau individu secara penuh, efisien dan efektif. Aman dalam batas dan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai standar dan etika.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, tanggal kunjungan rawat jalan dan rawat inap di IGD RS Abdul Wahab Sjahrani Samarinda pada Februari 2020 sama-sama 2.341. (Data kunjungan pasien di IGD RSUD AWS tahun 2020)

Menurut data tahun 2020 Kelompok Riset Kepuasan Masyarakat Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Abdul Wahab Sjahrani Samarinda Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 78,14% yang artinya baik kualitas layanan. Dengan pemikiran tersebut, peneliti berharap dapat melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Samarinda RS Abdul Wahab Sjahrani”.

2. METODOLOGI

Desain penelitian adalah desain penelitian yang dapat dijadikan pedoman dalam proses penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberikan peneliti panduan yang jelas dan terstruktur untuk melakukan penelitian. Menurut (Nursalam, 2011), rencana penelitian adalah rencana lengkap yang menjawab pertanyaan peneliti dan memprediksi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan analisis korelasi cross-sectional, yang menguji hubungan antara paparan atau faktor risiko (independen) dan efek atau efek (ketergantungan), dan mengumpulkan data antara faktor risiko dan paparannya (metode titik) Semua variabel, baik independen atau terkait, dapat diamati secara bersamaan. (Notoatmojo, 2012). Dalam penelitian ini, variabel yang menarik adalah hubungan antara response time dengan kepuasan pasien di IGD RS Abdul Wahab Sjahrani Samarinda.

3. HASIL DAN DISKUSI

1) Gambaran umum objek penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah. A. Wahaba Sjahrani (AWS) merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan merupakan rumah sakit tertinggi di Kalimantan Timur. Saat ini, permintaan akan layanan medis semakin meningkat. Hal ini tidak terlepas dari meningkatnya kesadaran akan pentingnya layanan kesehatan dan upaya manajemen rumah sakit AWS untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat. Ada 42 poliklinik spesialis yang dapat memberikan pelayanan medis spesialis, dan juga harus memberikan pelayanan medis yang komprehensif. Semua layanan di klinik ini, semua lapisan masyarakat, apapun kondisinya, bisa digunakan. Demikian pula untuk perawatan rumah sakit dari tingkat I, II, III hingga administrasi, jumlah tempat tidur yang digunakan saat ini adalah 828 (828), yang diharapkan dapat menampung tempat tersebut. Untuk pasien rawat jalan. Sebagai salah satu pintu masuk rumah sakit AWS dan layanan terancang, ruang gawat darurat harus selalu menjalani evaluasi kinerja dan kualitas untuk menemukan perbaikan atau kekurangan fasilitas dan personel agar dapat memberikan layanan yang prima. Di IGD hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat, yang tentunya juga berkaitan dengan pelayanan di fasilitas atau unit lain yang terhubung langsung maupun tidak langsung.

2) Penyajian data hasil penelitian

a. Data Umum

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Konsumen berdasarkan jenis kelamin	
	orang	Peresentase %
Laki-laki	45	46,9
perempuan	51	53,1
Jumlah	96	100

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (46,9%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (53,1%). Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

2) Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan usia

Kategori Usia	Responden berdasarkan Usia	
	Orang	Persentase(%)
Remaja	24	25
Dewasa	60	62,5
Lansia	12	12,5
Jumlah	96	100

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa responden dengan kategori usia remaja sebanyak 24 orang (25%), responden dengan kategori usia dewasa sebanyak 60 orang (62,5%) dan responden dengan kategori lansia sebanyak 12 orang (12,5%). Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden kategori usia dewasa.

3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan

Tabel 3 Karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan

Jenis pendidikan	Jumlah	
	orang	Persentase %
Tidak Sekolah	10	10,4
SD	18	18,8
SMP	23	23,9
SMA	21	21,9
Diploma	14	14,6
Sarjana	10	10,4
Jumlah	96	100

Sumber: DataPrimer 2021

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa responden dengan kategori Tidak Sekolah 10 Orang (10,4%), SD 18 orang (18,8%), SMP 23 orang (23,9%), SMA 21 orang (21,9%), Diploma 14 orang (14,6%), Sarjana 10 orang (10,4%).

b. Data Khusus

Setelah mengetahui data umum dalam penelitian ini maka berikut akan ditampilkan hasil penelitian yang terkait dengan data khusus meliputi *Respon Time* dan tingkat kepuasan pasien yang diambil dari penelitian kepada responden di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

1) Karakteristik *Respon Time* di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Tabel 4 Distribusi frekuensi respon time pada pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

Respon time (menit)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 5 menit	85	88.5
> 5 menit	11	11.5
Total	96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan karakteristik *respon time* didapatkan hasil cepat \leq 5 menit yaitu sebanyak 85 orang (88,5%) dan yang lambat $>$ 5 menit sebanyak 11 orang (11,5%). Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan *Respon Time* di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie cepat.

2) Karakteristik kepuasan pasien

Tabel 5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap perawat di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
----	----------	------------	----------------

1	Tinggi >75%-100%	24	25.0
2	Sedang 55 % - 75 %	69	71.9
3	Rendah < 55 %	3	3.1
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan karakteristik kepuasan pasien terhadap perawat didapatkan hasil Tinggi >75%-100% yaitu sebanyak 24 orang (25,0%) dan yang Sedang 55 % - 75 % sebanyak 69 orang (71,9%) sedangkan Rendah < 55 % sebanyak 3 oarang (3,1%).

a) Dimensi daya tanggap

Tabel 6 Distribusi frekuensi dimensi daya tanggap perawat pada pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
1	Tinggi	44	45.8
2	Sedang	40	41.7
3	Rendah	12	12.5
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 6 dari total 96 responden menjawab pertanyaan dimensi daya tanggap perawat di dapatkan hasil tinggi ada 44 responden (45,8%), sedang 40 responden (41,7%), dan rendah 12 responden (12,5%).

b) Dimensi keandalan

Tabel 7 Distribusi frekuensi dimensi keandalan perawat pada pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
1	Tinggi	32	33.3
2	Sedang	59	61.5
3	Rendah	5	5.2
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 7 dari total 96 responden menjawab pertanyaan dimensi keandalan perawat di dapatkan hasil tinggi ada 32 responden (33,3%), sedang 59 responden (61,5%), dan rendah 5 responden (5,2%).

c) Dimensi jaminan

Tabel 8 Distribusi frekuensi dimensi jaminan keamanan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
1	Tinggi	24	25.0
2	Sedang	64	66.7
3	Rendah	8	8.3
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 8 dari total 96 responden menjawab pertanyaan dimensi jaminan keamanan pasien di dapatkan hasil tinggi ada 24 responden (25,0%), sedang 64 responden (66,7%), dan rendah 8 responden (8,3%).

d) Dimensi empati

Tabel 9 Distribusi frekuensi dimensi empati perawat terhadap pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
1	Tinggi	30	31.3
2	Sedang	59	61.5
3	Rendah	7	7.3
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 9 dari total 96 responden menjawab pertanyaan dimensi empati perawat terhadap di dapatkan hasil tinggi ada 30 responden (31,3%), sedang 59 responden (61,5%), dan rendah 7 responden (7,3%).

e) Dimensi bukti fisik

Tabel 10 Distribusi frekuensi dimensi bukti fisik fasilitas di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

No	Kategori	Jumlah (F)	Presentase (%)
----	----------	------------	----------------

1	Tinggi	22	22.9
2	Sedang	70	72.9
3	Rendah	4	4.2
Total		96	100.0

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan [tabel 10](#) dari total 96 responden menjawab pertanyaan dimensi bukti fisik fasilitas di dapatkan hasil tinggi ada 22 responden (22,9%), sedang 70 responden (72,9%), dan rendah 4 responden (4,2%).

3) Hubungan *Respon Time* terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda
Tabel 11 Tabulasi silang Respon Time terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

	Kepuasan Pasien						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah		N	%
Respon Time	N	%	N	%	N	%	N	%
Cepat ≤ 5 menit	24	25	60	62,5	1	1	85	88,5
Lambat > 5 menit	0	0	9	9,4	2	2,1	11	11,5
Total	24	25	69	71,9	3	3,1	96	100
							P Value =	
$\alpha = 0,05$							0,002	

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan [table 11](#) diatas didapatkan hasil responden dengan *respon time* cepat dan tingkat kepuasan Tinggi sebanyak 24 responden (25 %) ,responden dengan *respon time* cepat dan kepuasan pasien sedang sebanyak 60 responden (62,5%), sedangkan responden dengan *respon time* cepat dan kepuasan pasien rendah sebanyak 1 responden (1%). Untuk responden dengan *respon time* lambat dan kepuasan pasien tinggi sebanyak 0 responden (0%), *respon time* lambat dan kepuasan pasien sedang sebanyak 9 responden (9,4%) dan *respon time* lambat dan kepuasan pasien rendah sebanyak 2 responden (2,1%).

Berdasarkan hasil uji Chi Squarte yang telah dilakukan, diperoleh nilai P-Value sebesar 0,002, nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Respon time dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

PEMBAHASAN

1. Data Umum

a) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Menurut hasil penelitian IGD-RSUD oleh Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, mayoritas responden adalah perempuan, yaitu (51) (53,1%). Gender mempengaruhi visi layanan yang diberikan. Laki-laki lebih cuek dengan apa yang dikatakan perempuan, itulah sebabnya mereka dianggap lebih fleksibel daripada perempuan (Gunarsa 2008).

b) Karakteristik responden berdasarkan usia

Menurut penelitian yang dilakukan di UGD RS Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, sebagian besar responden berusia di atas 30 tahun, yaitu (34) (35,4%). Pernyataan Umar (2001) mendukung hal ini, bahwa beberapa kemampuan fisik juga menurun seiring bertambahnya usia, dan biasanya dimulai antara usia 30 dan 45 tahun.

[Gunars \(2008\)](#) menunjukkan bahwa ketika struktur dan fungsi organ menurun seiring bertambahnya usia, kesehatan mereka akan terpengaruh, oleh karena itu, orang tua cenderung lebih sering menggunakan layanan medis daripada orang muda. Pasien yang lebih tua cenderung lebih terbuka, sehingga pasien yang lebih tua memiliki persyaratan dan harapan yang lebih sedikit daripada pasien yang lebih muda, memungkinkan pasien yang lebih tua untuk bertemu lebih cepat daripada pasien yang lebih muda.

c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda di dapatkan SMP (23) orang (23,9%). Hal tersebut terjadi dikarenakan saat peneliti melakukan penelitian pasien yang datang berkunjung ke Ruang IGD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda mayoritas berpendidikan SMP. Menurut peneliti tingkat pendidikan mempengaruhi tuntutan dan harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

2. Data Khusus

a) *Respon Time* di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kategori response time relatif cepat yaitu 5 menit sebanyak 85 responden (88,5%). Penelitian ini sejalan dengan [penelitian Simandalahi dkk \(2019\)](#) dan [Triyono \(2020\)](#) yang menunjukkan bahwa response time caregiver tergolong cepat/responsif.

Waktu tanggap merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen kedaruratan, penting untuk ditangani sesuai dengan urgensi situasi saat ini. Response time merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit khususnya di

ruang gawat darurat. Pada tahun 2009, Kementerian Kesehatan merumuskan prinsip umum bahwa perawatan pasien di ruang gawat darurat (waktu tanggap) tidak boleh dirawat. Lebih dari lima menit setelah tiba di ruang gawat darurat.

Menurut Va Ode et al (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi waktu reaksi meliputi keberadaan tandu, ketersediaan staf triase, kondisi staf dan pasien, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Profesional medis yang menyelenggarakan acara. Ini adalah kecepatan dan ketepatan tindakan, dan merupakan prosedur operasi standar untuk tindakan ruang gawat darurat.

peneliti dari IGD RS Abdul Wahab Sjahrani Samarinda mengemukakan bahwa response time termasuk dalam kategori cepat/cepat. Didukung pula oleh sarana dan prasarana yang memadai, serta perawat yang terlatih, tanggap, ramah dan baik untuk menjamin pelayanan pasien, sehingga meningkatkan mutu rumah sakit.

b) Kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan waktu tanggap pelayanan gawat darurat. Studi Muhlisin dkk menegaskan hal ini. (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71 responden (71%) menyatakan rata-rata puas terhadap pelayanan keperawatan di IGD RS Awal Bros. Pekanbaru. Penelitian Haryanto dkk (2019) menemukan bahwa pasien di Puskesmas Ibrahim Aji Bandung sangat puas/sedang dengan waktu tunggu hingga 55 responden (56,1%).

Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan sedang, karena selama masa penelitian pasien berkumpul dan bergegas masuk ke IGD sehingga pasien bisa menunggu lebih lama untuk pemeriksaan. Kamar masih penuh, dia harus menunggu di ruang gawat darurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya, dimensi responsive memiliki kepuasan pasien yang paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan provider telah meninggalkan kesan positif bagi pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Responsiveness adalah tanggapan terhadap berbagai keluhan yang ditujukan untuk menghasilkan bentuk-bentuk pelayanan yang positif dan terhormat (Nursalam, 2015).

Parameter reliabilitas, kepercayaan, empati, dan bukti fisik dalam penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sedang, hal ini sejalan dengan penelitian Haryanto dkk (2019) yang menunjukkan ukuran reliabilitas. Katakanlah tengah. Klasifikasi Puskesmas Ibrahim Aji Bandung. Rochana dan Jogotuga (2020) menemukan bahwa Kupang IGD cukup puas dari segi keamanan, dan perawat memberikan informasi yang rinci, langsung, dapat diandalkan, jelas dan bertanggung jawab tentang masalah pelayanan pasien selama perawatan di ruang gawat darurat RS Abdul Wahab Sjahrani. Informasi yang jelas tentang semua masalah yang berkaitan dengan perawatan pasien akan membantu mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien (Nursalam, 2015).

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2011) karya Muninjaya, daya tanggap adalah ukuran kualitas layanan yang paling dinamis. Dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan pelanggan, harapan pelanggan akan kecepatan layanan meningkat dari waktu ke waktu. Waktu pelanggan menjadi lebih mahal karena orang merasa bahwa dengan bertambahnya orang, kegiatan ekonomi mereka menjadi lebih mahal.

Menurut peneliti, pasien merasa puas dengan pelayanan IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda, terutama response time yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kemampuan fisik, termasuk pembangunan IGD. Kepegawaian (peralatan) cukup, selain itu, perawat memakai seragam yang memadai dan lengkap sesuai standar UGD, dan setiap ruangan memiliki fasilitas komunikasi yang ada dan berawak (ward phone).

Faktor Sumber Daya Manusia yaitu perawat di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda yang berpengalaman, pengetahuan yang sudah baik, ramah/sopan kepada setiap pasien, perawat peduli/empati akan kebutuhan pasien yang mana yang harus didahulukan dalam tindakan keperawatan, serta perawat di IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda cepat tanggap dimana perawat mampu dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan kepada pasien. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain karakteristik pasien, sarana fisik, jaminan, kepedulian dan kehandalan.

Pemberi layanan kesehatan khususnya rumah sakit diharapkan mampu menjamin bahwa pelayanan di rumah sakit secara nyata dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga, disamping juga sebagai bentuk komitmen yang tinggi terhadap tugas dan fungsi tenaga kesehatan khususnya perawat terhadap institusi atau organisasi tempat bekerja.

c) Hubungan *Respon Time* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda

Berdasarkan hasil uji statistik pada Tabel 4.8, $p = 0,002$ $t = 0,05$ maka tolak H_0 dan terima H_a yaitu H . Di UGD RS Abdul Wahab Sjahrani Samarinda, ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan temuan Mutiarasari et al (2019) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien di IGD RSU Anutapura Palu. Penelitian Sapto Putro dan Sodikin (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan antara response time dengan kepuasan pasien selama bertugas di IGD RSUD Banyumas.

Hasil penelitian ini juga sependapat dengan teori Muninjaya (2012) bahwa kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan personal hygiene. Menurut Nanda International (2010), salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan medis darurat kepada pasien adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan medis darurat kepada pasien dalam kehidupan sehari-hari dan bencana alam.

Waktu respons atau keberhasilan waktu respons sangat bergantung pada kecepatan ketersediaan dan kualitas perawatan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah pasien terhalang di rumah sakit. Ada dua faktor yang mempengaruhi waktu respon caregiver, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kurangnya perawat atau staf dan peralatan lainnya. Meskipun perawat paling peduli dengan pasien gawat darurat, ada faktor eksternal, tetapi karena tidak ada staf penuh waktu untuk memobilisasi pasien, ada kekurangan staf medis yang harus memindahkan pasien ke bangsal lain (Aprianti, 2015).

Rumah Sakit berharap dapat memberikan pelayanan yang ramah keluarga dan ramah pasien, khususnya pelayanan gawat darurat yang dapat dinilai sesuai dengan keterampilan staf keperawatan, meliputi daya tanggap, keandalan (pelayanan tepat waktu), keselamatan (attitude on duty), dan pemberian pelayanan Empati (keperawatan) dan perhatian) dan tangible (kualitas pelayanan) dari perawat kepada pasien (Nurlina, 2019)

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Jika pasien kurang puas maka kualitas rumah sakit akan menurun. Sebaliknya, kepuasan pasien rendah. Bila jumlah pasien tinggi maka kualitas rumah sakit tinggi atau baik, sehingga pasien dan keluarganya percaya terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi pelanggan setia rumah sakit pada saat membutuhkan kesehatan. Layanan (Kotler, 2007).

Peneliti percaya bahwa kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pasien percaya bahwa pelayanan yang baik tergantung pada apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsinya terhadap pelayanan yang diterimanya. Ada beberapa faktor yang membuat pasien puas dengan respon tim Samarinda di RS Abdul Wahab Sjahrani khususnya IGD, berkat komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien dan keluarganya, kerahasiaan pasien, sarana dan prasarana yang memadai, perawat The nurse di IGD RS Abdul Wahab Sjahrani berpengalaman, tanggap dan terlatih dalam memberikan pelayanan keperawatan, dapat menentukan pasien mana yang harus ditangani terlebih dahulu sesuai dengan kondisi pasien (prioritas) dan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) Kerja Bekerja sama dengan tim perawat dan membantu perawat atau tim untuk memberikan pelayanan pasien yang bermutu tinggi, sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pasien sangat puas dengan pelayanan tersebut, sehingga jumlah pasien yang berobat ke IGD RS Abdul Wahab Sjahrani Samarinda akan bertambah.

Response time keperawatan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya di unit gawat darurat, agar pasien puas dengan pelayanannya. Perawat merupakan pionir rumah sakit dan memegang peranan yang sangat penting di unit gawat darurat dan rumah sakit. Peduli. Namun peran tenaga keperawatan sangat menentukan kepuasan pasien, karena setiap pasien yang dirawat di rumah sakit pasti menginginkan pelayanan yang terbaik khususnya dibidang kesehatan. Sebanyak pasien yang masuk rumah sakit diharapkan dapat menangani dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga perawat. Dimungkinkan juga untuk meningkatkan fasilitas, prosedur, pelayanan, sumber daya, sumber daya manusia dan upaya teknis lainnya untuk menyelaraskan kualitas pelayanan medis dengan harapan pasien, sehingga memungkinkan rumah sakit untuk memberikan layanan dan memungkinkan pasien untuk mendapatkan kualitas yang tinggi. dan pelayanan medis terbaik. Layanan.

Kepuasan pasien adalah salah satu aspek terpenting dari manajemen rumah sakit. Karena layanan yang kami berikan disesuaikan dengan kebutuhan pasien, kepuasan pasien akan positif bagi profesional kesehatan dan rumah sakit yang puas dengan keadaan darurat. Pengaruh. Ruang pelayanan. Jika semuanya seperti yang diharapkan. Mereka mengharapkan dan menginginkan layanan ini. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan perlu memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi harapan pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Respon Time pelayanan medis Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda dengan kategori cepat sebanyak 85 responden (88,5%) dan kategori lambat sebanyak 11 responden (11,5%)
- Tingkat kepuasan pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda menunjukkan kategori tinggi 24 responden (25,0%), kategori sedang 69 responden (71,9%) dan rendah 3 responden (3,1%).
- Hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi Square dengan program SPSS didapatkan $p = 0,002 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti ada hubungan *respon time* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda.

SARAN DAN REKOMENDASI

- Saran bagi rumah sakit

Dengan diketahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diharapkan dapat dimanfaatkan dalam menyusun kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kedepannya.

- Saran bagi keluarga

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada keluarga pasien tentang hubungan *respon time* terhadap tingkat kepuasan pasien yang berikan petugas dalam memberikan pelayanan di ruang Instalasi Gawat Darurat.

c. Saran bagi masyarakat

Sebagai sumber pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan medis di rumah sakit khususnya di Ruang IGD.

REFERENSI

- Andila, W. S. (2018). Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga pada Pasien Prioritas II Nontrauma di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Nursing News*, 558 - 568.
- Anggita, M. &. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Astuti, P. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Basoeki. (2008). *Penanggulangan Penderita Gawat Darurat Anestesiologi & Reanimasi*. Surabaya: Fakultas Kedokteran Unair.
- Depkes. (2009). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ghozali. (2012). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hidayat. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- KEPMENKES. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Nazir. (2011). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoadmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurlina, D. (2019). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 78-88.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan edisi 4*. Jakarta: Salimba Medika.
- Ode, W. (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Respon Time I Di Instansi Gawat Darurat Bedah dan Non-Bedah RSUP DR.Wahidin Sudirohusod0*. Makassar: UNHAS.
- Refi. (2014). *Hubungan pola asuh orang tua terhadap perkembangan anak balita di posyandu sakura ciputat timur*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah .
- Simandalahi, T. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 127 - 132.
- Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sopiah, S. &. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktik Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Swarjana. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Syafrudin. (2011). *Himpunan Penyuluhan Kesehatan Pada Remaja, Keluarga, Lansia, dan Masyarakat*. Jakarta: TIM.

Team. (2020). *Data kunjungan pasien ke IGD RSUD AWS*. Samarinda: Ruang IGD RSUD AWS.