

THE CORRELATION BETWEEN NURSES RESPONSE TIME AND PATIENT SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT OF PRINGSEWU REGIONAL GENERAL HOSPITAL 2025

HUBUNGAN *RESPON TIME* PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DI RSUD PRINGSEWU TAHUN 2025

Yustita Hamzah¹, Tiara², Pira Prahmawati³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung
yustita.2022206203038@student.umpri.ac.id

Abstract: Patient satisfaction is a key indicator of healthcare quality, reflecting the extent to which patient expectations and needs are met. In emergency care, satisfaction is strongly shaped by the nurse's response time in delivering initial interventions. A rapid response fosters a sense of safety and enhances patients' perceptions of service quality. This study aimed to examine the relationship between nurse's response time and patient satisfaction in the Emergency Department (ED) of Pringsewu Regional General Hospital in 2025. A cross-sectional design was employed with 96 patients as the study sample. Response time was measured through direct observation, while patient satisfaction was assessed using a structured questionnaire. Univariate analysis was used to describe frequency distribution, and bivariate analysis was conducted using the Chi-Square test and Odds Ratio. Results showed that most respondents rated nurse's response time as good (86.5%), and 76.0% reported being satisfied with the ED services. The Chi-Square test indicated a significant association ($p = 0.001$), with an Odds Ratio of 24.333, suggesting that patients who experienced slower response time were 24 times more likely to be dissatisfied compared to those who received prompt care. These findings underscore the significant influence of response time on patient satisfaction. Enhancing response time, therapeutic communication, and empathetic interactions is essential to improving the overall quality of emergency care services.

Keywords: Response Time, Patient Satisfaction, Emergency Department

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan yang menunjukkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Dalam pelayanan gawat darurat, kepuasan sangat dipengaruhi oleh *respon time* perawat dalam memberikan tindakan awal. *Respon time* yang cepat menciptakan rasa aman dan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Pringsewu tahun 2025. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan jumlah sampel 96 pasien. Data *respon time* diperoleh melalui observasi langsung, sedangkan tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner. Analisis univariat menggambarkan distribusi frekuensi, dan analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* dilengkapi perhitungan Odds Ratio. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai *respon time* perawat baik (86,5%), dan sebanyak 76,0% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan IGD. Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sedangkan Odds Ratio = 24,333, yang berarti pasien yang mendapatkan *respon time* kurang baik memiliki risiko 24 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menerima *respon time* baik. Penelitian ini menegaskan bahwa *respon time* perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Upaya peningkatan *respon time*, komunikasi terapeutik, dan sikap empati sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan IGD.

Kata Kunci : *Respon Time*, Kepuasan Pasien, Pelayanan IGD

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar masyarakat, dan rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, aman, dan bermutu untuk memenuhi tuntutan tersebut. WHO menekankan bahwa rumah sakit harus menyediakan pelayanan yang efektif, aman, dan terintegrasi dengan sistem kesehatan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. IGD menjadi pintu terdepan rumah sakit yang memberikan pelayanan darurat selama 24 jam sehingga kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi unsur vital dalam mencegah kematian atau kecacatan pasien (Aprillia, 2021).

Pelayanan gawat darurat, terutama *response time* atau waktu tanggap perawat merupakan indikator penting mutu pelayanan. Permenkes Nomor 47 Tahun 2018 menyatakan bahwa standar waktu tanggap adalah ≤ 5 menit bagi pasien dengan kegawatan tinggi karena keterlambatan beberapa menit saja dapat meningkatkan risiko kematian, sesuai konsep Golden Hour dalam kegawatdaruratan (Permenkes, 2018; ACEP). Selain itu *response time* termasuk dalam komponen “*process quality*”, yang memengaruhi mutu layanan keselamatan pasien, dan kepuasan.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan harapan mereka. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan, komunikasi, fasilitas, suasana, kecepatan pelayanan, hingga sikap tenaga kesehatan (Tulaisyah et al., 2022). Standar nasional menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien harus $\geq 95\%$, dan apabila kurang dari angka tersebut maka mutu pelayanan dianggap belum memenuhi

standar (Permenkes, 2018). Oleh karena itu, kecepatan respon perawat menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan persepsi dan kepuasan pasien di IGD.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Murniati et al. (2018) menemukan bahwa respon cepat (< 5 menit) berhubungan kuat dengan kepuasan pasien ($p=0,000$; $r=0,707$) dengan 73,2% responden menyatakan puas. Penelitian Gaol & Hasibuan (2024) juga menunjukkan temuan serupa: respon cepat meningkatkan kepuasan pasien ($p=0,000$; $r=0,521$). Hasil tersebut sejalan dengan teori bahwa semakin cepat tindakan diberikan, semakin baik persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan data pra-survei di IGD RSUD Pringsewu, dari 10 pasien yang diwawancarai, sebagian menyatakan puas terhadap kecepatan penanganan, namun beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu dan kurangnya komunikasi dari perawat. Data kunjungan pasien Januari–Mei 2025 mencapai 4.381 kunjungan, menunjukkan tingginya beban pelayanan yang dapat memengaruhi kecepatan respon perawat.

Selain itu, hasil observasi peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian dalam penerapan triase. Beberapa perawat langsung menempatkan pasien ke bed tanpa pengkajian triase awal, sehingga pasien yang seharusnya prioritas tidak selalu mendapatkan jalur fast track. Sebaliknya, pasien yang tidak gawat justru didahulukan.

Ketidakteraturan alur triase berpotensi menyebabkan keterlambatan penanganan kategori merah dan kuning, serta berpengaruh pada kepuasan pasien. Fenomena ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan gawat darurat belum optimal di IGD RSUD Pringsewu.

Berdasarkan perkembangan pelayanan kesehatan, fenomena lapangan, serta temuan penelitian terdahulu tersebut, penting untuk dilakukan analisis mengenai kecepatan respon perawat sebagai salah satu indikator mutu pelayanan gawat darurat. Ketidaksihesuaian penerapan triase, keluhan pasien terhadap waktu tunggu, beban kunjungan yang tinggi, dan pentingnya *respon time* dalam keselamatan serta kepuasan menjadikan penelitian ini memiliki urgensi yang kuat untuk dilaksanakan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pringsewu tahun 2025. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa rekomendasi peningkatan mutu pelayanan IGD melalui optimalisasi triase, pengaturan beban kerja perawat, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan respon terhadap pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan korelasional menggunakan pendekatan *cross sectional*. Variabel independen adalah *respon time* perawat dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pringsewu. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang diambil

menggunakan teknik *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien yang mendapatkan pelayanan di IGD dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi tidak kooperatif atau mengalami gangguan komunikasi. Instrumen penelitian berupa lembar observasi dan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square.

HASIL

1. Analisis Karakteristik Responden

a. Usia

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-25 tahun	4	4.2%
26-35 tahun	19	19.8%
36-45 tahun	18	18.8%
46-55 tahun	27	28.1 %
56-55 tahun	21	21.9 %
>65 tahun	7	7,3 %
Total	96	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisis tabel 1 di atas dapat diketahui distribusi frekuensi usia responden di RSUD Pringsewu Tahun 2025 yang paling banyak jumlahnya adalah usia 46-55 tahun yang berjumlah 27 responden (28.1%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	43	44.8%

Perempuan	53	55.2%
Total	96	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisa tabel 2 di atas dapat diketahui distribusi frekuensi jenis kelamin responden di RSUD Pringsewu Tahun 2025 sebagian besar perempuan dengan jumlah 53 reponden (55.2%) dan jumlah responden laki-laki 43 responden (44.8%).

c. Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan pendidikan di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	9	9.4 %
SD	24	25 %
SMP	21	21.9 %
SMA	32	33.3 %
D3	6	6.3 %
S1	4	4.2 %
Total	96	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisa tabel 3 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden di RSUD Pringsewu Tahun 2025 sebagian besar responden berpendidikan SMA dengan jumlah 32 Responden (42.7%).

2. Analisis Univariat *Respon Time*

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Respon Time* Perawat di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

<i>Respon Time</i>	Frekuensi	Persentase (%)
Respon Time Baik	83	86.5 %
Respon Time Kurang Baik	13	13.5 %
Total	96	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisa tabel 4 di atas dapat diketahui distribusi frekuensi *respon*

time perawat di RSUD Pringsewu Tahun 2025 di peroleh data dari 96 responden ada 83 reaponden (86.5%) mendapatkan *respon time* baik dan 13 responden (23.5%) mendapatkan *respon time* kurang baik dalam pelayanan di IGD RSUD Pringsewu.

3. Analisis Univariat Kepuasan Pasien

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	76	79.2%
Kurang Puas	20	20.8%
Total	96	100%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisa tabel 5 di atas dapat diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Tahun 2025 dari 96 responden ada 76 responden (79.2%) dengan kategori puas dalam pelayanan IGD dan 20 responden (20.8%) dengan kategori kurang puas dalam pelayanan IDG RSUD Pringsewu.

4. Analisis Bivariat Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6. Analisis Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025

	Kepuasan Pasien						P Value	OR (CI95%)	
	Baik	Puas %	Kurang Puas	%	Total	%			
Respon Time	Baik	73	88,6	10	12,0	83	100,0	0,001	24,333 (5,710-103,696)
	Kurang Baik	3	23,1	10	76,9	13	100,0		
Total		76	79,2	20	20,8	96	100,0		

PEMBAHASAN

1. Analisis Karakteristik Responden

a. Usia

Pada penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 46–55 tahun (28,1%) yang termasuk usia dewasa madya. Usia merupakan determinan penting dalam perilaku kesehatan dan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Depkes RI (2020), kelompok usia dewasa madya mengalami perubahan fisiologis yang meningkatkan risiko penyakit sehingga membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat. Semakin bertambah usia, pengalaman individu terhadap sistem kesehatan juga semakin meningkat, sehingga pasien cenderung lebih objektif dan kritis dalam menilai kualitas pelayanan, khususnya respon time perawat (Moison dalam Widianita, 2023; Kotler, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Della Arya et al. (2023) dan Silitonga et al. (2021) yang menyatakan bahwa kelompok usia dewasa lebih peka terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan di IGD serta menjadikan respon time sebagai indikator utama kepuasan.

Peneliti berasumsi bahwa dominasi pasien usia dewasa madya di IGD RSUD Pringsewu menuntut perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan disertai komunikasi yang jelas guna menjaga rasa aman dan kepuasan pasien.

b. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 53 responden (55,2%). Jenis kelamin merupakan faktor biologis dan sosial yang memengaruhi perilaku pencarian pelayanan kesehatan. Perempuan cenderung memiliki health-seeking

behavior yang lebih baik, lebih peka terhadap perubahan kondisi kesehatan, dan lebih cepat mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki (Notoatmodjo, 2018; Courtenay, 2000). Hal ini menyebabkan perempuan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan, terutama terkait kecepatan dan ketepatan respon perawat di IGD. Selain itu, perempuan lebih sensitif terhadap aspek interpersonal pelayanan seperti empati, komunikasi, dan sikap profesional perawat, sebagaimana dijelaskan dalam dimensi kualitas pelayanan Parasuraman (1988). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien perempuan lebih kritis dalam menilai responsiveness atau kecepatan pelayanan dan lebih mudah merasakan kepuasan maupun ketidakpuasan ketika terjadi perubahan dalam respon time perawat (Rahman, 2020; Tulaisyah et al., 2022).

Peneliti berasumsi bahwa dominasi responden perempuan dalam penelitian ini menuntut perawat IGD RSUD Pringsewu untuk memberikan respon yang cepat, empatik, dan disertai komunikasi yang jelas guna meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien.

c. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 32 responden (33,3%), yang menggambarkan bahwa pasien IGD RSUD Pringsewu umumnya berada pada tingkat pendidikan menengah. Tingkat pendidikan berperan penting dalam membentuk kemampuan kognitif pasien dalam memahami informasi medis serta menilai kualitas pelayanan kesehatan (Kotler, 2019). Berdasarkan teori health literacy, pendidikan memengaruhi kemampuan individu dalam memproses

informasi kesehatan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan medis (Nutbeam, 2000). Pasien dengan tingkat pendidikan menengah cenderung menilai pelayanan berdasarkan indikator yang mudah diamati, seperti kecepatan pelayanan, sikap perawat, dan kejelasan komunikasi (Notoatmodjo, 2018). Hal ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menekankan bahwa dimensi responsiveness dan empathy menjadi aspek utama dalam penilaian kualitas pelayanan oleh pasien dengan latar pendidikan menengah (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien, di mana pasien dengan pendidikan lebih tinggi memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap profesionalisme dan kecepatan pelayanan (Murniati et al., 2018). Peneliti berasumsi bahwa dominasi pasien berpendidikan menengah menuntut perawat IGD untuk menyampaikan informasi secara sederhana, jelas, dan komunikatif agar pasien mudah memahami pelayanan yang diberikan sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

2. Analisis Univariat Respon Time Perawat

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menilai respon time perawat dalam kategori baik yaitu sebanyak 83 responden (86,5%). Respon time merupakan indikator esensial dalam mutu pelayanan Instalasi Gawat Darurat karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien. Permenkes No. 47 Tahun 2018 menetapkan standar waktu tanggap berdasarkan tingkat kegawatan pasien, sejalan dengan konsep golden hour yang menekankan bahwa keterlambatan

penanganan dapat meningkatkan risiko komplikasi dan mortalitas.

Menurut American College of Emergency Physicians, respon time mencakup kecepatan triase, penilaian awal, dan pemberian intervensi pertama, sehingga menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan gawat darurat. Teori mutu pelayanan kesehatan Donabedian (1980) juga menyatakan bahwa respon time merupakan bagian dari kualitas proses yang sangat memengaruhi persepsi mutu dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gaol & Hasibuan (2024) serta Adril & Ilyas (2024) yang menunjukkan bahwa respon time yang cepat berhubungan signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien dan mencerminkan profesionalisme perawat di IGD.

Peneliti berasumsi bahwa respon time perawat yang baik di IGD RSUD Pringsewu tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu perawat, tetapi juga oleh efektivitas koordinasi tim, ketersediaan sarana prasarana, serta pengelolaan alur triase. Dalam konteks pelayanan kesehatan, respon time yang cepat merupakan bentuk nyata upaya menjaga keselamatan dan kehidupan pasien, sehingga menjadi indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan IGD.

3. Analisis Univariat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu yaitu sebanyak 76 responden (79,2%), sedangkan 20 responden (20,8%) menyatakan kurang puas. Kepuasan pasien merupakan evaluasi subjektif terhadap kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pelayanan

yang diterima (Kotler & Keller, 2019). Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dalam konteks pelayanan gawat darurat, dimensi responsiveness dan assurance merupakan faktor yang paling dominan. Responsiveness berkaitan dengan kecepatan perawat dalam memberikan tindakan, sedangkan assurance berkaitan dengan kompetensi dan kemampuan perawat memberikan rasa aman kepada pasien. Kondisi ini sejalan dengan teori mutu pelayanan yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan dan rasa aman menjadi aspek utama dalam membentuk kepuasan pasien di IGD (Pohan, 2020). Nilai-nilai pelayanan yang empatik, komunikatif, dan sigap juga menjadi landasan etik dalam pelayanan kesehatan, sebagaimana tercermin dalam prinsip pelayanan yang menekankan kelembutan, empati, dan profesionalisme.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aprillia (2021) serta Tulaisyah et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, sikap empatik, dan komunikasi efektif perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Pringsewu tidak hanya dipengaruhi oleh hasil tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi perawat dengan pasien, termasuk sikap ramah, perhatian, dan kejelasan informasi yang diberikan selama proses pelayanan.

4. Analisis Bivariat Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di RSUD Pringsewu Tahun 2025

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025 ($p = 0,001$; $p < 0,05$). Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 24,333 menunjukkan bahwa pasien yang menerima respon time kurang baik memiliki risiko 24 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan pasien yang menerima respon time baik.

Distribusi data memperkuat temuan tersebut, di mana dari 83 responden yang menerima respon time baik, sebanyak 73 responden (88,6%) menyatakan puas. Sebaliknya, pada kelompok respon time kurang baik, mayoritas responden (76,9%) menyatakan tidak puas. Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan waktu tanggap perawat merupakan determinan utama dalam pembentukan kepuasan pasien di IGD.

Jika ditinjau berdasarkan kategori triase, pasien triase merah yang memperoleh penanganan <5 menit cenderung melaporkan tingkat kepuasan sangat tinggi. Pada pasien triase kuning dengan waktu tunggu 5–15 menit, tingkat kepuasan lebih bervariasi, menunjukkan bahwa selain kecepatan, faktor komunikasi, empati, dan kejelasan informasi turut memengaruhi persepsi pasien. Pada triase hijau, meskipun waktu tunggu mencapai 15–30 menit, sebagian pasien tetap merasa puas karena adanya komunikasi efektif, perhatian personal, dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien

bersifat multidimensional dan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan respon.

Berdasarkan model kualitas layanan RATER, dimensi responsiveness menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Namun, dimensi lain seperti assurance dan empathy juga berperan penting dalam mempertahankan kepuasan, terutama pada pasien dengan tingkat kegawatan rendah. Ketidakkonsistenan sikap interpersonal perawat, seperti kurang ramah atau minim dukungan emosional, berpotensi menurunkan kepuasan meskipun respon time telah sesuai standar.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan Parasuraman serta Permenkes Nomor 47 Tahun 2018 yang menegaskan bahwa respon time merupakan indikator penting mutu pelayanan IGD. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Murniati et al. (2018), Gaol & Hasibuan (2024), serta Della Arya et al. (2023) yang menyatakan bahwa respon time cepat, terutama jika disertai empati dan komunikasi yang baik, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa respon time perawat mencerminkan profesionalitas dan kesiapsiagaan tenaga kesehatan di IGD. Namun demikian, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelayanan, melainkan juga oleh kualitas interaksi emosional dan komunikasi terapeutik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan IGD perlu diarahkan tidak hanya pada pemenuhan standar waktu tanggap, tetapi juga pada penguatan kompetensi komunikasi dan empati perawat agar kepuasan pasien dapat dicapai secara optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) di RSUD Pringsewu tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa, Mayoritas sebagian besar usia responden di IGD RSUD Pringsewu berusia (46-55 tahun) sebanyak 27 responden (28,1%), Jenis Kelamin Perempuan sebanyak 53 responden (55,2%), dan tingkat pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 33 responden (32,3%). Respon time perawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan pelayanan dengan respon time baik sebanyak 83 responden (86,5%). Sedangkan responden yang mendapatkan pelayanan dengan respon time kurang baik sebanyak 13 orang (15,5%). Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 76 responden (79,2%). Sedangkan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 20 responden (20,8%). Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara respon time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2025 dengan P-Value= (0,001) dan OR (24,333) menyatakan bahwa pasien yang mendapatkan respon time kurang baik memiliki peluang 24 kali lebih besar untuk menyatakan kurang puas dibandingkan dengan pasien yang memperoleh respon time baik.

SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *respon time* perawat, sikap, empati, dan komunikasi berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien di IGD. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada kecepatan respon yang konsisten serta penguatan komunikasi terapeutik dan empati perawat. Pasien diharapkan dapat

menyampaikan keluhan secara jelas dan mengikuti alur triase untuk mendukung kelancaran pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan instrumen yang lebih spesifik, memperluas periode pengukuran, dan mempertimbangkan pendekatan kualitatif guna menggali kepuasan pasien secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, M. (2021). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Della Arya, Apriani Apriani, & Helsy Desvitasari. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 13(2), 86–92. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v13i2.379>
- Depkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Gaol, R. R. L., & Hasibuan, M. T. D. (2024). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ)*, 2(1), 101–109.
- Kemendes RI. (2023). *EFEKTIVITAS PELAYANAN GAWAT DARURAT DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.Dr.R SOEHARSO SURAKARTA BERDASARKAN EMERGENCY RESPONSE TIME*. Kemendes RI.
- Kotler, 2016. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Journal Of Community and Emergency*, 7(1), 66–76.
- Murniati, M., Suryani, M., & Fitria, P. (2018). Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rs Cibabat. *Jurnal Kesehatan Budi Luhur : Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan Masyarakat, Keperawatan, Dan Kebidanan*, 11(1), 15–19. <https://doi.org/10.62817/jkbl.v11i1.121>
- Notoadmodjo. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman A, Zeithml VA, B. L. (1988). *SERQUAL :a multiple-item scale for measuring consumer preceptions of service quality*. *J Retail* (Vol. 1).
- Permenkes Nomor 47. (2018). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47 TAHUN 2018*.
- Rahman, A., Said, I., & dan Rohana Thahier. (2020). *STUDI FENOMENOLOGI HUBUNGAN INTERPERSONAL PERAWAT-PASIEN DENGAN PELAYANAN KEGAWAT- NURSES-PATIENTS WITH EMERGENCY SERVICES IN THE EMERGENCY INSTALLATION OF THE HOSPITAL H. ANDI*. 26(2).
- Silitonga, J. M., Anugrahwati, R., Keperawatan, A., Manggala, H., & Jakarta, H. (2021). Faktor-faktorapajakah yang berhubungan denganrespon time perawat pada pasien gawatdarurat di IGD.

Kotler, 2016. (2019). Hubungan