Scientific Journal of Nursing and Health

Volume 2 No 2 Oktober 2024

THE CORRELATION OF NURSES RESPONSE TIME WITH PATIENTS FAMILY SATISFACTION WITH SERVICES IN THE PRINGSEWU HOSPITAL EMERGENCY INSTALLATION (IGD)

HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD PRINGSEWU

Ariyanti[1], Pira Prahmawati[2], Reni Tri Subekti[3]

[1,2,3] Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung

Piraprahmawati80@gmail.com

Abstract: The development and improvement of hospital services has increasingly become a concern for the public. This is because the quality of health services shows the overall level of health services in creating a sense of satisfaction for the patient and the patient's family. Service quality can be assessed through service determinants including: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy as well as in health services in the Emergency Room. Emergency patient care is a service that requires immediate service, namely fast, precise and careful to prevent death and disability. One indicator of service quality is response time namely timeliness in providing emergency services in the event that the action or examination is initiated by the doctor and nurse within less than 5 minutes from the patient's first arrival. The aim of the research is to determine the correlation response time nurses with patient family satisfaction with services in the emergency room of Pringsewu Hospital. This type of research is quantitative research with a correlational approach cross sectional. The sample for this research was 96 respondents using techniques accidental sampling. The test results show p value 0.001 < 0.05 so it can be concluded that there is a significant correlation between response time nurses and patient family satisfaction. It is hoped that emergency nurses will do their best with a response time of <5 minutes for emergency patients.So that they can increase patient and family satisfaction with services in the emergency room.

Keywords: Patient family satisfaction, Response Time

Abstrak: Perkembangan dan peningkatan tentang jasa pelayanan rumah sakit semakin menjadi perhatian bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam menciptakan rasa kepuasan pada pasien maupun keluarga pasien. Kualitas pelayanan itu dapat dinilai melalui determinan pelayanan meliputi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* serta dalam pelayanan kesehatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pelayanan pasien gawat darurat memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap *(response time)* yaitu ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan gawat darurat dalam hal pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan tersebut dimulai oleh dokter dan perawat dalam kurang waktu 5 menit dari pertama kali kedatangan pasien. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Pringsewu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan korelasional *cross sectional*. Sampel penelitian ini sebanyak 96 responden dengan teknik *accidental sampling*. Hasil uji menunjukkan p-value 0.001<0.05 sehingga dapat disimpulkan

adanya hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien. Diharapkan Perawat gawat darurat melakukan dengan sebaik baiknya respon time < 5 menit pada pasien gawat darurat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan di IGD.

Kata Kunci : Kepuasan keluarga pasien, *Response Time*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan tentang jasa pelayanan rumah sakit dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan secara keseluruhan dalam menciptakan rasa kepuasan pada pasien maupun keluarga pasien. Tetapi ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah rumah sakit. Dengan demikan, semakin meningkatnya jumlah rumah sakit maka persaingan antara kualiatas pelayanan, harga, promosi diantaraya akan semakin meningkat. Mengenai kesadaran masyarakat akan kesehatan menyebabkan tuntutan akan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Kualitas pelayanan itu dapat dinilai melalui determinan pelayanan meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta dalam pelayanan kesehatan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak hanya menawarkan pelayanan konsep "asal selamat" namun perlu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan standar profesi (Peratiwi & Rahayu, 2021). Pelayanan keperawatan gawat darurat meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada pasien gawat darurat. Pelayanan terhadap pasien gawat darurat memegang peran sangat penting yaitu sebagai pintu terdepan di rumah sakit. Untuk IGD sendiri harus memberikan pertolongan yang cepat serta tepat terhadap keselamatan bagi pasien serta untuk pasien sendiri dari kalangan anak-anak hingga dewasa. Kecepatan dan ketepatan pada pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang ke IGD yang memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya seperti dalam memberikan pelayanan gawat darurat 24 jam yang siap sedia. Serta dalam melakukan pelayanan kegawatdaruratan di perlukan penanganan baik secara terpadu dari multi disiplin dan multi profesi termasuk kedalam pelayanan keperawatan. (Aprillia, 2021).

Pelayanan pasien gawat darurat merupakan pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah waktu tanggap *(response time)*. Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan gawat darurat dalam hal pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan tersebut dimulai oleh dokter dan perawat dalam kurang waktu 5 menit dari pertama kali kedatatangan pasien berupaya untuk meminimalkan waktu tanggap angka keterlambatan pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan *response time* yang tepat dan efisien sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan lebih awal (Situmorang & Mulyanti, 2023). Ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator kinerja pelayanan di IGD terdapat sektor rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien gawat darurat dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian atau kecacatan. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan menjadi standar pelayanan

minimal yang harus tercapai oleh petugas khususnya oleh perawat di IGD. *Response time* menjadi indikator keberhasilan penanganan medik dan dapat mempengaruhi kualitas pada pelayanan gawat darurat di IGD (Prahmawati et al., 2021).

Menurut Riskesdas 2018 dalam penelitian Rahmayani et al., 2024 keadaan darurat cenderung terjadi secara tiba-tiba dan sulit diprediksi kapan terjadinya sehingga instalasi gawat darurat merupakan ujung tombak rumah sakit dalam melakukan pelayanan gawat darurat. Oleh karena itu, strategi utama pemerintah adalah fokus pada kepuasan pasien maupun keluarga pasien dan mengharuskan semua rumah sakit memenuhi kebutuhan tersebut. Instalasi gawat darurat merupakan unit kesehatan pertama di suatu rumah sakit dimana pasien dan kerabatnya dapat memperoleh pengobatan awal yang cepat, akurat dan komprehensif, terutama dalam keadaan darurat. Kondisi ini memerlukan prioritas penanganan pasien yang datang ke unit gawat darurat berdasarkan waktu respon (Susanti, 2019). Menurut Permenkes No 30 Tahun 2022 kepuasan pasien adalah hasil pendapatan dan penilain pasien atau keluarga pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapannya. Seperti tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan yang sesuai dengan harapannya.

Menurut dari penelitian Mbaloto, 2020 yang berjudul tentang hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat dengan jumlah sampel 101 responden, didapatkan hasil 80% (88 responden) dengan waktu tanggap ≤5 menit dan 20% (13 responden) dengan waktu tanggap >5 menit serta terdapat 70,9% (78 responden) memiliki tingkat kepuasan yang puas sehingga terdapat hubungan signifikan antara waktu tanggap dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh Mita Arsanti, 2023 dengan judul hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dengan sampel 143 responden, didapatkan hasil waktu tanggap cepat 80,4% (114 responden) dan waktu tanggap lambat 19,6% (29 responden) serta terdapat 81,8% (117 responden) memiliki tingkat kepuasan yang puas sehingga didapatkan hubungan signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan peneliti pada tanggal 27 Februari 2024 diketahui jumlah kunjungan pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Pringsewu di dapatkan data pasien yang dihitung dari Bulan Januari-Februari 2024 sebanyak 1.753 pasien. Dari hasil beberapa wawancara yang dilakukan oleh peniliti di IGD Rumah Sakit Daerah Pringsewu terdapat pasien 9 atau anggota keluarga pasien, dimana 4 diantaranya mendapatkan *response time* cepat <5 menit dan 5 diantaranya mendapatkan *response time* kurang cepat >5 menit karena menungu lama serta petugas medis sedikit daripada pasien yang datang, contohya seperti menunggu administrasi dan menyatakan pelayanan yang diberikan perawat terlambat pada waktu tanggap sejak pasien datang di pintu IGD belum mendapat tanggapan dari perawat serta perawat mendahulukan pasien yang datang dengan tingkat kegawatadaruratan-

Volume 2 No 2 Oktober 2024

nya. Untuk penanganan *response time* perawat terhadap pasien lebih efektif pada shif pagi dibandingkan dengan shif sore dan malam, karena jumlah perawat shif pagi lebih banyak.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Pringsewu.

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian koralesional menggunakan *cross sectional.* Variabel yang diteliti adalah variabel *independent* yaitu *response time* perawat dan variabel *dependen* adalah kepuasan keluarga pasien. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.753 responden dan sampel 96 responden di IGD RSUD Pringsewu, teknik yang diguanakan adalah *accidental sampling* dengan kriteria inklusi keluarga pasien yang menemani dari awal sampai akhir di IGD dan keluarga dari pasien yang dirawat dengan kategori P1 (prioritas 1) *response* dengan pelayanan waktu 0-5 menit. Sedangkan kriteria ekslusi yaitu keluarga pasien dengan keadaan cemas atau panik. Instrument yang digunakan adalah lembar ceklis dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis *univariat* dan analisis *bivariat* menggunakan uji *Chi-Square*

HASIL

1. Analisis Univariat Karakteristik Responden

a. Usia

Tabel 1. Responden Berdasarkan Usia di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Usia	Frequency	Percent (%)
17-21 Tahun	11	11.5
26-35 Tahun	30	31.3
36-45 Tahun	28	29.2
46-55 Tahun	21	21.9
56-65 Tahun	6	6.3
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil analisa tabel 1 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi usia responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 yang paling banyak jumlahnya adalah usia 26-35 tahun yang berjumlah 30 responden (31.3%) dan yang paling sedikit adalah umur 56-65 tahun yang berjumlah 6 responden (6.3%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Jenis kelamin	Frequency	Percent (%)
laki-laki	53	55.2
Perempuan	43	44.8
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil analisa tabel 2 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi jenis kelamin responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 53 responden (55.2%).

c. Pendidikan

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Pendidikan	Frequency	Percent (%)
SD	15	15.6
SMP	32	33.3
SMA/SMK	41	42.7
D3/D4/S1/S2	8	8.3
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Volume 2 No 2 Oktober 2024

Berdasarkan hasil analisa tabel 3 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi pendidikan responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK dengan jumlah 41 responden (42.7%).

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Response Time* Perawat

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Response Time* Perawat di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Response Time	Frequency	Percent (%)
Response Time ≤ 5 Cepat	80	83.3
Response Time >5 Lambat	16	16.7
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil analisa tabel 4 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi *Response Time* Perawat di RSUD Pringsewu Tahun 2024 diperoleh data dari 96 responden ada 80 responden (83.3%) *Response Time* ≤ 5 menit, cepat dalam pelayanan di IGD dan ada 16 responden (16.7%) *Response Time* > 5 menit, lambat dalam pelayanan di IGD RSUD Pringsewu.

3. Distribusi Frekeunsi Berdasrkan Kepuasan Keluarga Pasien Di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2024

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Keluarga Pasien di RSUD Pringsewu Tahun 2024

Kepuasan Keluarga Pasien	Frequency	Percent (%)
Puas	79	82.3
Tidak puas	17	17.7
Total	96	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan hasil analisa tabel 5 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi kepuasan keluarga pasien di RSUD Pringsewu Tahun 2024 dari 96 responden ada 79 responden (82.3%) dengan kategori puas dalam pelayanan di IGD dan ada 17 responden (17.7%) dengan kategori kurang puas dalam pelayanan di IGD RSUD Pringsewu.

4. Analisis Bivariat Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasaan Keluarga Pasien

Tabel 6. Analisis Hubungan dan Tabulasi Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasaan Keluarga Pasien RSUD Pringsewu Tahun 2024

Response Time	Kepuasan Keluarga Pasien				Total		P-value	OR (CI95%)
	Puas		Tidak Puas					
	N	%	N	%	N	%		
≤ 5 Menit	71	88.8%	9	11.2%	80	100.0%	0.001	7.889
> 5 Menit	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%		(2.375-26.206)
Total	79	82.3%	17	17.7%	96	100.0%		

(Sumber: Data Primer 2024)

Berdasarkan tabel 6 di atas diketahui bahwa data dari 96 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan di IGD dengan *response time* perawat ≤ 5 menit sebanyak 71 (88.8%) responden dan responden puas terhadap pelayanan di IGD dengan *response time* perawat > 5 menit sebanyak 8 (50.0%) responden. Hal ini sesuai dengan analisa uji Chi-square dengan P-Value 0,001<0,05 yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima dengan berarti ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024. Serta didapatkan nilai OR = 7.889 yang artinya responden dengan pasien mendapat *response time* perawat yang lambat beresiko 7.8 kali lebih besar

menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di IGD dibandingkan dengan responden dengan pasien yang mendapatkan *response time* cepat.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat Karakteristik Responden

a. Usia

Dari hasil karakteristik responden berdasarkan tabel 1 di atas menunjukan bahwa dapat diketahui data distribusi frekuensi usia responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 yang paling banyak jumlahnya adalah usia 26-35 tahun yang berjumlah 30 responden (31.3%) dan yang paling sedikit adalah umur 56-65 tahun yang berjumlah 6 responden (6.3%). Menurut penelitian Simarmata (2021) dari segi umur responden termasuk kedalam kategori tahun keberhasilan yang secara psikologis telah mempunyai perkembangan kognitif yang semakin cukup umur semakain tinggi tingkat kematangan dalam pola berfikir serta semakin bertambahnya usia maka seseorang akan memperoleh pengalaman dan informasi yang akurat dan lebih banyak.

Menurut asumsi peneliti bahwa usia 26-35 tahun terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan, dimana keluarga pasien dengan usia 26-35 tahun cenderung lebih paham terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Karena pada kelompok yang berada di usia 26-35 atau disebut dengan dewasa muda ini terdapat kondisi yang tentunya dapat dimanfaatkan oleh responden untuk bertanya kepada petugas atau perawat mengenai keadaan pasien, hasil pemeriksaan dan pemahaman terhadap kesehatan pasien serta kepedulian terhadap kondisi pasien. Sehingga pada dewasa muda ini akan cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan kelompok umur tua

b. Jenis Kelamin

Dari hasil karakteristik responden berdasarkan analisa tabel 2 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi jenis kelamin responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 53 responden (55.2%).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki ini dapat bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri dan mampu menjaga nama baik keluarga serta dapat berpikiran positif terhadap apa yang dialami dan dihadapinya sehingga peluang diperolehnya tingkat kepuasan dalam pelayanan di rumah sakit adalah tinggi yang berdominan laki-laki. Karena laki-laki dan perempuan terletak pada sifatnya seperti sekunderitas, emosionalitas serta sifat kaum perempuan lebih emosional dibandingkan laki-laki. Sehingga perempuan lebih tidak mudah puas karena menggunakan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasan daripada laki-laki

c. Pendidikan

Dari hasil karakteristik responden berdasarkan analisa tabel 3 di atas dapat diketahui data distribusi frekuensi pendidikan responden di RSUD Pringsewu Tahun 2024 sebagian besar responden berpendidikan

SMA/SMK dengan jumlah 41 responden (42.7%). Seperti hubungan tingkat pendidikan seseorang terhadap kepuasan layanan kesehatan sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Arifin, dkk (2019). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan Puskesmas Muara Laung, dimana responden dengan pendidikan dasar (pendidikan yang lebih rendah) memiliki kecenderungan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas.

Menurut asumsi peneliti, pendidikan setingkat SMA/SMK sudah banyak memiliki pengalaman dan pengetahuan yang didapat shingga sudah cukup tinggi dan mampu menerima informasi dengan baik. Maksudnya responden ini memiliki pengetahuan dan bekal yang cukup untuk menghadapi suatu permasalahan yang ada. Sebagaimana dikemukakan oleh Notoatmodjo (2015) bahwa tingkat pendidikan individu berhubungan dengan kemampuan rasional dalam menerima suatu informasi menjadi sebuah pengetahuan. Semakin tinggi tingkat pengetahuannya, maka kemampuan individu mengolah suatu informasi menjadi suatu pengetahuan dan akhirnya membentuk sikap semakin baik

2. Analisis Univariat Response Time Perawat

Pada penelitian ini, *response time* perawat dilihat dengan mengobservasi pasien mulai dari datang di pintu IGD sampai mendapatkan tanggapan atau penanganan awal dari perawat yang ada di IGD. Hasil univariat pada variabel *response time* diperoleh data dari 96 responden sebagian besar responden di RSUD Pringsewu mendapatkan pelayanan dengan *response time* perawat dengan kategori ≤ 5 menit sebanyak 71 (88.8%) responden.

Waktu menjadi faktor yang sangat penting dalam penatalaksanaan keadaan gawat darurat, Menurut Haryatun (2018) keberhasilan waktu tanggap atau *response time* sangat tergantung kepada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak di tempat kejadian, dalam perjalanan hingga pertolongan rumah sakit, karena penanganan gawat darurat di IGD rumah sakit mempunyai filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving* bisa diartikan waktu adalah nyawa atau seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Hal ini mengingatkan pada kondisi tersebut pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. *Response time* pelayanan dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal, baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung yang ada di IGD rumah sakit.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode, et al (2012) dalam Jaya (2020) mengatakan bahwa faktor yang

berhubungan dengan response time penanganan kasus di IGD adalah beban kerja fisik, ketersediaan petugas triage. Sesuai dengan hasil penelitian Jaya (2020) didapatkan sebanyak 61,9% responden menyatakan respon time di IGD rumah sakit tingkat IV Madiun baik. Simandalahi, et al. (2019) dalam penelitiannya 70,3% memiliki response time pada kategori Tanggap. Sinurat, et al, (2019) didapatkan hasil *response time* perawat sebanyak 82,8% "tepat" yaitu ≤5 menit. Susanti dan Kusniawati (2019) menunjukkan peran perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dalam kategori baik sebanyak 85,8 %. Begitu juga dengan hasil penelitian Yurnalis dan Mendrofa (2021) menunjukan bahwa *response time* pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang sebagian besar < 5 menit sebanyak 57,2%. Keberhasilan *response time* sangat tergantung pada kecepatan yang tersedia serta kualitas pemberian pertolongan untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah cacat sejak ditempat kejadian.

Peneliti berasumsi jika *response time* tidak didukung dengan pelayanan yang baik maka tidak akan ada manfaatnya, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang baik di dukung dengan pelayanan antara perawat terhadap pasien dan keluarga pasien maka mereka merasa puas karena apa yang diharapkannya tercapai. Sehingga, response time perawat pelayanan di IGD terhadap keluarga pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan seperti pengetahuan dan kompeten seorang petugas di IGD akan membentuk sebuah manajemen IGD yang baik.

3. Analisis Univariat Kepuasan Keluarga Pasien

Kepuasan keluarga pasien adalah perasaan seseorang dimana merasa senang atau kecewa yang dapat muncul terhadap pelayanan petugas medis yang timbul dalam penanganan kesehatan yang diperoleh di IGD setelah keluargas pasien melihat anggotanya ditangani dengan benar yang sesuai diharapkannya. Seperti kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkanya dengan apa yang diharapkannya. Keadaan ini akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas guna untuk memperoleh hasil tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan teori dari Parasurama dalam Nursalam (2014) bahwa dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien kususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *Responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan

pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien yang menghasilkan kepuasan kepada keluarga pasien. berikutnya, responden dalam menentukan kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima bukan hanya dipengaruhi oleh *response time* saja atau cepat tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan namun terdapat beberapa pertimbangan yang merupakan acuan keluarga pasien dalam menyatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Misalnya, fasilitas yang tersedia di ruangan, pelayanan yang diterima oleh pasien, peralatan yang digunakan oleh tenaga kesehatan serta kepedulian petugas terhadap keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga menimbulkan kepuasan keluarga pasien.

Menurut peneliti, penilaian pasien terhadap daya tanggap yang dapat dinilai dari kecepatan petugas IGD dalam memberikan tanggapan atau layanan atau penanganan awal. Dalam kondisi sakit pasien atau keluarga pasien sangat mengharapkan pertolongan secepatnya dari petugas agar dapat segera ditangani atau mengurangi keluhannya maupun rasa sakitnya. Pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan perawat yang segera melayani pasien dan keluarga pasien yang tiba di IGD serta prosedur penerimaan pasien yang secara tepat cepat serta tidak berbelit-belit yang meimbulkan kepuasan bagi pasien maupun keluarga pasien tersebut.

4. Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Di IGD RSUD Pringsewu Tahun 2024

Menurut Muninjaya (2014) dalam bukunya menjelaskan bahwa standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib rumah sakit, lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya akan berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien. Petugas yang terlalu lama/kurang cepat dalam memberikan pelayanan baik pelayanan karcis maupun pelayanan medis dan obat-obatan akan membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena layanan kesehatan harus memperhatikan aspek mutu pelayanan yang di berikan diantaranya adalah ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Penelitian ini menunjukkan bahwa *response time* perawat sangat penting dalam penanganan pasien gawat darurat. *Response time* dalam pelayanan gawat darurat menjadi faktor penting terhadap kepuasan pasien atau keluarga pasien di IGD RSUD Pringsewu untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien tentunya pelayanan yang diberikan juga harus baik termasuk kecepatan dan ketangapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta keramahan dan musa kepedulian kepada pasien.

Berdasarkan hasil dari penelitian, didapatkan hasil tertinggi tentang kepuasan keluarga pasien yaitu *emphaty* dikarenakan perawat memberikan perhatian kepada setiap responden yang datang, perhatian

diberikan tidak hanya kepada pasiennya saja tetapi kepada keluarganya juga serta pelayanan kepada semua pasien tanpa memandan status sosial dan *response time* cepat ≥5 menit puas dikarenakan *responsiveness* (daya tanggap) karena perawat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta pada saat responden baru datang di pintu IGD perawat tanggap menerimanya serta menyampaikan informasi yang jelas, *assurance* (jaminan) yaitu perawat menyampaikan atau menjawab pertanyaan responden menjawab dengan sopan santu dan jelas, *tangible* (wujud nyata) yaitu seperti mencakup dalam kulaitas layanan seperti bentuk aktulisasi nyata secara fisik yang digunakan oleh perawat sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya seperti penataan barang-barang, kelengkapan serta kebersihan alat-alat yang dipakai sesuai, *empathy* (empati) yaitu sebuah kepedulian dan perhatian perawat yang diberikan kepada responden, dan *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera oleh perawat yang akurat dan memuaskan seperti memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti serta memberikan tindakan cepat pada saat responden membutuhkan yang sesuai pelayanan dan membuat keluarga pasien puas sedangkan walaupun *response time* perawat sebagian besar cepat tetapi masih ada beberapa keluarga pasien yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan disebabkan karena masih ada perawat yang *responsiveness* atau dalam merespon lambat keluhan pada keluarga pasien, kualitas pelayanan yang diberikan perawat masih dianggap kurangnya penjelasan perawat selama memberikan tindakan, keterbatasan perawat dan sarana pra sarana yang kurang memadahi sehingga pelayanan yang diterima lambat. Seperti ketidakpuasan keluarga pasien muncul karena perawat dalam merespon lambat, kurang adanya interaksi dengan pasien dan jumlah pasien banyak.

Berdasarkan *response time* >5 menit 8 responden (50.0%) kategori puas karena *assurance* (jaminan) atau keyakinan serta keperacayaan seperti dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari perawat yang memberikan pelayanan seperti pelayanaan perawat yang sopan dan ramah kepada responden, *emphaty* (empati) perawat memberikan perhatian kepada responden dan pelayanan kepada kepada responden tanpa memandang status social, *reliability* (keandalan) seperti perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sedangkan untuk *response time* >5 menit 8 responden (50.0%) kategori tidak puas *responsiveness* seperti prosedur penerimaan pasien yang tidak cepat dan tepat serta pelayanan keperawatan, pemeriksaan, pengobatan yang kurang cepat dan tepat, sehingga tidak dilakukan dengan sesuai prodesur sehingga menimbulkan ketidakpuasan keluarga pasien.

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian, maka peneliti berpendapat bahwa *response time* perawat

merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Semakin cepat *response time* perawat dalam memberikan pelayanan gawat darurat maka akan semakin merasa puas pasien maupun keluarga pasien dengan pelayanan keperawatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil analisis univariat diketahui sebagian besar responden usia 26-35 tahun yang berjumlah 30 responden (31.3%), berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 53 responden (55.2%) dan berpendidikan SMA/SMK dengan jumlah 41 responden (42.7%), keluarga pasien yang mengatatakan *response time* ≤ 5 cepat berjumlah 80 responden (83.3%) dan sebagian besar responden yang mengatakan puas berjumlah 79 responden (82.3%). Berdasarkan analisis bivariat diketahui ada hubungan *Response Time* perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Pringsewu tahun 2024 dengan P-Value =0.001 dan nilai OR = 7.889 yang artinya responden dengan pasien mendapat *response time* perawat yang lambat beresiko 7.8 kali lebih besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di IGD dibandingkan dengan responden dengan pasien yang mendapatkan *response time* cepat.

SARAN

Diharapkan perawat IGD dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan *response time* sesuai kegawatdaruratan pasien. Selain itu perawat IGD diharapkan memahami tentang *responsiveness, assurance, tangible, emphaty* maupun *reability* yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga pasien di IGD sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan di IGD dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Aprillia, M. (2021). *Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Kepuasaan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat*. Media Husada Journal Of Nursing Science, 2(1), 1–6.

Haryatun (2018). Tingkat Kepuasan Keluarga *Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit harapan bunda* 2018. 1–22.

Jaya, A., & Prasetya. (2017). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS tingkat IV Madiun.* Jurnal Penelitian Keperawatan, 3, 16.

Mbaloto, F. R. (2020). *Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Respon Time di Ruangan Instalasi Gawat Darurat. Pustaka Katulistiwa:* Karya Tulis Ilmiah Keperawatan, 1(1), 1–5.

Nursalam (2015). Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan (Edisi 3). Salemba Medika

Peratiwi, N. I., & Rahayu, S. (2021). *Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. Jurnal Kesehatan Dan Kebidanan* (Journal of Health and Midwifery), 10(2), 1–10.

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

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

Situmorang, I. P., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat*: Studi Teoritis. Journal of Management and Social Sciences, 2(2), 42–49.

Susanti, R. A., Kesehatan, P., & Banten, K. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan.* 6(November), 225–238.

Simandalahi, et al. (2019). *Kepuasan Pasien Tentang Respon Time di Ruangan Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit santika darma*