

HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD LIMPUNG

Teguh Setiyarso¹, Nurul Alfian Diansyah², Prihadi³

teguhsetiyarso310@gmail.com¹, diansyahnurulafyan@gmail.com², prihadiadi80@gmail.com³

DPD Persatuan Perawat Nasional Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan kegawatdaruratan merupakan salah satu hak asasi manusia. Dilakukan dengan waktu tanggap yang cepat dan tepat, dihitung sejak awal pasien datang sampai dilakukan penanganan. Kategori waktu tanggap yang cepat adalah zero minute response. Adapun kepuasan pasien menurut model kebutuhan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung. Kemudian secara khusus mempunyai tiga tujuan yaitu untuk mengidentifikasi response time pelayanan, mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dan menganalisa hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan desain penelitian observasional analitik. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling yang merupakan cara pengambilan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi Square dengan program SPSS versi 24 didapatkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) = 0,029 < α = 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada hubungan antara response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung. Response time pelayanan di IGD RSUD Limpung dengan kategori baik sebanyak 42 responden (70,0%), sedangkan pada kategori kurang baik sebanyak 18 responden (30,0%). Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung menunjukkan sebanyak 8 responden (13,3%) kurang puas, 45 responden (75,0%) puas dan sebanyak 7 responden (11,7%) sangat puas.

Kata Kunci: Waktu Respon Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien IGD.

ABSTRACT

Emergency care is one of the human rights. It is done with a fast and precise response time, calculated from the moment the patient arrives until the treatment is given. The category of a fast response time is zero minute response. Patient satisfaction according to the needs model is a condition where the needs, desires, and expectations of patients can be fulfilled through products or services consumed. In general, this study aims to determine whether there is a relationship between service response time and patient satisfaction levels in the Emergency Room of RSUD Limpung. Then, specifically, it has three objectives: to identify service response time, identify patient satisfaction levels, and analyze the relationship between service response time and patient satisfaction levels in the Emergency Room of RSUD Limpung. The research method used in this study is an analytical observational research design. The sampling technique used is accidental sampling, which is a way of sampling by taking respondents who happen to be there, with a sample size of 60 respondents. Based on the analysis using the Chi-Square statistical test with SPSS version 24, a significance value (Asymp. Sig) of 0.029 was obtained, which is less than $\alpha = 0.05$, so H0 is rejected and H1 is accepted, meaning there is a relationship between service response time and patient satisfaction levels in the Emergency Room of RSUD Limpung. The service response time in the Emergency Room of RSUD Limpung is categorized as good for 42 respondents (70.0%), while in the less good category, there are 18 respondents (30.0%). Patient satisfaction levels in the Emergency Room of RSUD Limpung show that 8 respondents (13.3%) are dissatisfied, 45 respondents (75.0%) are satisfied, and 7 respondents (11.7%) are very satisfied.

Keywords: Service Response Time, Satisfaction Level, Emergency Room Patients.

PENDAHULUAN

Salah satu hak asasi manusia adalah akses terhadap layanan darurat. Pelayanan darurat meliputi pelayanan darurat bencana dan pelayanan darurat rutin. Layanan darurat perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi secara konsisten. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu, perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana sarana kesehatan serta peningkatan kualitas sumber daya manusia, tanpa meninggalkan prinsip pemberian pelayanan yang terjangkau bagi daerah.

Pelayanan darurat meliputi penanganan keadaan darurat di depan, di dalam, dan di antara fasilitas pelayanan kesehatan. Selama ini pelayanan gawat darurat belum menunjukkan hasil terbaik sehingga banyak masyarakat yang mengeluh ketika membutuhkan pelayanan medis. Di negara kita, hampir setiap kota dilengkapi dengan layanan darurat dari semua jenis layanan medis, namun integrasi layanan darurat ke dalam perawatan pasien belum tersistematisasi (Perintah Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Darurat).

Salah satu faktor yang menilai kepuasan pasien adalah kecepatan pelayanan. Jika pelayanannya cepat, pasien akan puas. Namun kenyataannya, banyak pasien gawat darurat yang merasa tidak puas karena staf medis di unit gawat darurat lambat dalam memberikan respon sehingga menimbulkan kesan negatif pada pasien. Faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah ruang tunggu yang kurang sesuai dan ruang yang tidak nyaman (Mubarrok, 2019).

Pasien yang tiba di unit gawat darurat menjalani proses triage atau klasifikasi berdasarkan prioritas kegawatdaruratan. Ini tidak didasarkan pada siapa yang sampai ke ruang gawat darurat terlebih dahulu. Oleh karena itu, pasien boleh datang lebih dulu, namun penilaian triase terhadap kondisi pasien menunjukkan keadaan darurat yang mengancam jiwa dan prioritas diberikan kepada pasien yang baru tiba. Ikuti prosedur triase ruang gawat darurat rumah sakit untuk menerima perawatan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Limpung”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Limpung merupakan rumah sakit tipe D yang awalnya Unit Rawat Inap Puskesmas Limpung, kemudian oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dikembangkan menjadi RSUD Limpung yang mulai operasional pada 29 Mei 2017. RSUD Limpung berlokasi di Jalan dr Sutomo No. 17A, Desa Limpung, Kecamatan Limpung Kabupaten Batang. Lokasi RSUD Limpung ini sangat strategis karena berada di jalur pertemuan antar kecamatan di kawasan timur kabupaten Batang.

Tujuan utama didirikannya RSUD Limpung adalah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kabupaten Batang khususnya Batang kawasan Timur dan selatan, yang meliputi Kecamatan Limpung, Tersono, Gringsing, Banyuputih, Subah, Pecalungan, Reban dan Bawang.

Visi RSUD Limpung adalah menjadi rumah sakit unggulan dengan pelayanan prima,

berkesinambungan dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Sedangkan Misinya adalah :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang terpadu berkualitas, paripurna dan berorientasi pada seuruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit dalam memperluas jangkauan pelayanan kesehatan.
3. Membangun Sumber Daya Manusia rumah sakit yang profesional. (Profil RSUD Limpung, 2024).

Analisa Univariat

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki – Laki	29	48,3
Perempuan	31	51,7
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1, distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yaitu 31 atau 51,7%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Umur

Umur	Frequency	Percent
□ 17 – 24 th	9	14,0
□ 25 – 34 th	21	21,5
□ 35 – 49 th	24	46,2
□ 50 – 64 th	6	14,0
□ > 65	0	0,0
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Dari distribusi frekuensi usia pada Tabel 2, jumlah responden terbanyak adalah antara 35 sampai 49 tahun yaitu sebanyak 24 atau 40%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent
SD	15	25,0
SLTP	22	36,7
SLTA	19	31,7
Diploma	1	1,6
S1	3	5,0
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3 “Distribusi Frekuensi Pendidikan” sebagian besar responden mempunyai ijazah SLTA yaitu sebanyak 22 responden atau 36,7%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent
ASN/TNI/POLRI	1	1,7
Pelajar	5	8,3
Pedagang	1	1,7

Petani	13	21,7
Karyawan	2	3,3
Wiraswasta	17	28,3
Yang lain	21	35,0
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan sebagian besar responden termasuk dalam kategori pekerjaan lain yaitu sebanyak 21 responden atau 35,0%.

Distribusi Frekuensi Variable *Response Time*

Tabel 5 Distribusi Frekuensi *Response Time*

<i>Response Time</i>	Frequency	Percent
Baik	42	70,0
Kurang baik	18	30,0
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 5 distribusi frekuensi respon time terlihat bahwa *response time* pelayanan pasien gawat darurat RSUD Limpung tahun 2024 hampir baik yaitu sebanyak 42 responden atau 70,0%.

Distribusi Frekuensi Variable Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan Pasien	Frequency	Percent
Kurang puas	8	13,3
Puas	45	75,0
Sangat puas	7	11,7
Total	60	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 6 distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan mayoritas responden yaitu 45 responden atau 75% merasa puas.

Analisa Bivariat

Hubungan *Response Time* Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Limpung

Tabel 7 Tabulasi Silang *Response Time* Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

<i>Response Time</i>	Tingkat Kepuasan		
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Baik	3 7,1 %	32 76,2 %	7 16,7 %
Kurang Baik	5 27,8 %	13 72,2 %	0
Total	8	45	7

Sumber : Data Primer, 2024

Dari Tabel 7 di atas, tabulasi silang waktu tanggap pelayanan dan kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Limpung menunjukkan waktu tanggap baik dan kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 32 responden atau sebesar 76,2%. Serta respon time yang baik karena kepuasan pasien dengan kategori kepuasan rendah sebanyak 3 responden atau 7,1%. Sedangkan respon time baik dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 7 orang (17,7%). Hasil tabulasi silang waktu respon pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa waktu respon yang baik cenderung mempengaruhi

kepuasan pasien.

Pembahasan

Gambaran Umum IGD RSUD Lempung

Jenis Pelayanan IGD yang diterapkan adalah pelayanan pada level II sesuai ketentuan Permenkes nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan, yaitu diantaranya memberikan pelayanan sebagai berikut :

- a. Diagnosis & penanganan: permasalahan pada jalan nafas (airway problem), ventilasi pernafasan (breathing problem) dan sirkulasi
- b. Melakukan resusitasi dasar, Penilaian disability, penggunaan obat, EKG, defibrilasi
- c. Evakuasi dan rujukan antar Fasyankes.
- d. Bedah emergensi

Secara administrasi IGD terdiri dari unit gawat darurat itu sendiri, unit PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif), unit depo obat IGD dan unit TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap). Dalam pelayanan gawat darurat, secara fisik bangunan IGD terdiri dari ruang triase, ruang dekontaminasi, ruang resusitasi (kode triase merah), ruang airborne diseases, ruang observasi, ruang pelayanan pasien kode triase kuning, ruang intermediate, ruang tindakan bedah dan ruang PONEK. Sumber Daya Manusia (SDM) IGD terdiri dari tenaga medis / dokter, perawat, bidan, asisten apoteker, tenaga administrasi dan petugas pendaftaran.

Analisa Univariat.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden adalah perempuan sebesar 51,7%. Dolinsky menjelaskan persepsi dan reaksi terhadap gangguan nyeri dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi, dan latar belakang budaya (Supardi dalam Hidayati, 2014). Menurut pernyataan ini, laki-laki dan perempuan relatif setara dalam hal kepuasan.

Karakteristik Umur Responden

Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden (40%) berusia antara 35 dan 49 tahun. Dalam teorinya tentang kebutuhan manusia, Maslow juga menyatakan bahwa semua orang, baik tua maupun muda, menginginkan hubungan interpersonal yang baik karena menginginkan dan memiliki harta benda, cinta, kasih sayang, dan harga diri (Supardi dalam Hidayati, 2014). Menurut Sudibyo, konsep sehat dan penyakit berlaku sama pada anak-anak dan orang dewasa, hanya gejalanya saja yang berbeda (As'at dalam Hidayati, 2014). Penderita segala penyakit, tua atau muda, penuh harapan. Misalnya saja keinginan untuk cepat sembuh, cepat berobat, dan cepat bisa kembali bekerja. Oleh karena itu, baik masyarakat muda maupun lanjut usia merasa perlu untuk berobat ke layanan kesehatan terkait ketika kondisinya mulai membaik atau ketika mereka merasa sudah sembuh.

Karakteristik Pendidikan Responden

Dari segi pendidikan, sebagian besar responden (36,7%) adalah responden yang berpendidikan SLTA. Persentase responden yang berpendidikan sarjana sebesar 5%. Namun kepuasan pasien sebesar 75%. Dari analisis uji chi-square pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Artinya, hasil analisis uji chi-square dengan p-value sebesar 0,359.

Menurut Mar'at, kepuasan tidaklah sama pada semua individu, namun ekspresi kepuasan pada kelompok individu bisa kurang lebih sama karena pengaruh lingkungan dan

kelompok tertentu dalam masyarakat (Azwar dalam Hidayati 2014).

Karakteristik Pekerjaan Responden

Mengenai pekerjaan, 35,0% responden mempunyai pekerjaan di luar pilihan mereka. Pasien yang menganggur cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja, namun kenyataannya tidak demikian. Rumah Sakit menyediakan berbagai layanan kepada pasien yang bekerja dan tidak bekerja, tergantung pada keadaan setempat, sehingga pasien yang bekerja dan tidak bekerja dapat menikmati kepuasan yang sama. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kepuasan pasien dengan hasil analisis uji chi-square dengan p-value sebesar 0,495.

Response time pelayanan di IGD RSUD Limpung.

Peneliti meyakini bahwa tingkat responsivitas pelayanan pasien di unit gawat darurat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan keluarga. Pengetahuan dan kompetensi staf unit gawat darurat juga berkontribusi terhadap peningkatan manajemen pelayanan di unit gawat darurat, termasuk dalam hal manajemen waktu, respon cepat terhadap pasien baru, dan waktu respon pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2.5 distribusi frekuensi response time pelayanan yang dilakukan pada 60 responden di IGD RSUD Limpung, menunjukkan bahwa response time dalam kategori baik yaitu dengan waktu tanggap kurang dari 60 detik sebanyak 42 responden (70%) dan terdapat 18 responden (30%) dalam kategori kurang baik yaitu dengan waktu tanggap lebih dari 60 detik. Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan (Suhartati *et al.* 2011). Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu < 60 detik atau *zero minute response* (Permenkes no 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan).

Wa Ode, dkk (2012) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan ketepatan waktu tanggap penanganan kasus di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah :

- 1) Ketersediaan *stretcher*
- 2) Ketersediaan petugas
- 3) Pola penempatan staf
- 4) Tingkat karakteristik pasien
- 5) Faktor pengetahuan, keterampilan dan pengalaman petugas kesehatan yang menangani kejadian gawat darurat.

Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Limpung

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 6, distribusi frekuensi kepuasan pasien yang dilakukan terhadap 60 responden di unit gawat darurat RSUD Limpung menunjukkan bahwa 45 responden (75%) merasa puas dan 7 responden (11,7%) menyatakan puas bahwa mereka sangat puas dan puas. Dan sisanya sebanyak 8 responden (13,3%) menyatakan sangat tidak puas.

Berdasarkan kelompok umur, mereka yang berusia 35 hingga 49 tahun adalah yang paling mungkin menjawab "puas" atau "sangat puas." Namun hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan antara kelompok umur dengan kepuasan pasien. Kurangnya korelasi antara usia dan kepuasan pasien mungkin disebabkan oleh kenyataan bahwa pada dasarnya semua pasien, tua dan muda, menginginkan perhatian dan kasih sayang, dan keluhan apa pun harus disampaikan kepada profesional kesehatan, terutama karena mereka ingin dokter dan perawat mendengarkan mereka.

Semua pasien yang sakit, baik muda maupun tua, penuh harapan, misalnya cepat sembuh, cepat mendapat pengobatan, dan cepat kembali bekerja. Oleh karena itu, baik masyarakat muda maupun lanjut usia merasa perlu untuk berobat ke layanan kesehatan terkait ketika kondisinya mulai membaik atau ketika mereka merasa sudah sembuh. Hasil penelitian yang dilakukan di unit gawat darurat RSUD Lempung menunjukkan bahwa pasien yang mendapat pelayanan dengan respon cepat cenderung mendapat pelayanan yang lebih baik, merasa diprioritaskan, dan lebih puas.

Namun hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan orang tersebut tetapi juga aspek lainnya.

Mayoritas responden yang menyatakan puas atau sangat puas dengan pekerjaannya adalah pekerja sipil. Namun analisis menunjukkan tidak ada hubungan antara pekerjaan dan kepuasan pasien. Namun pasien yang tidak bekerja cenderung lebih bahagia dibandingkan pasien yang bekerja. Rumah Sakit menyediakan berbagai layanan kepada pasien yang bekerja dan tidak bekerja, tergantung pada keadaan setempat, sehingga pasien yang bekerja dan tidak bekerja dapat menikmati kepuasan yang sama.

Menurut Parasuraman dalam Syafrudin (2012), dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien terdapat 10 indikator. Dalam perkembangannya 10 indikator tersebut dirangkum menjadi lima indikator yaitu *responsi* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *reliability* (keandalan). Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas memberikan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberi pelayanan yang baik. Menurut Margaretha dalam Nursalam (2013), mendefinisikan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima.

Jaminan terutama mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan petugas. Selain itu, kebebasan dari bahaya selama pelayanan terjamin. Menurut Margaretha dalam Nursalam (2013), terdapat kebutuhan nyata akan adanya kepercayaan pada organisasi buruh, artinya organisasi dapat memberikan pelayanan berkualitas yang dijamin akan menimbulkan kepuasan pelayanan, yakni pelayanan yang cepat dianggap sesuai dengan kenyataan. Akurat, mudah, halus dan berkualitas tinggi. Menunjukkan tingkat keterikatan kerja yang tinggi sesuai dengan wujud integritas kerja, etos kerja, dan budaya kerja yang selaras dengan visi dan misi organisasi dalam pemberian pelayanan. Anda dapat memberikan jaminan terhadap layanan Anda tergantung pada perilaku yang ditampilkan, sehingga orang dapat merasa percaya diri tergantung pada perilaku yang dilihatnya.

Hubungan response time pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Lempung.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya, sedangkan ketidakpuasan pasien dan keluarga timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Nursalam, 2013).

Menurut (Olive Supuranto dalam sum 2016), kepuasan diartikan sebagai derajat emosi yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Pelanggan akan sangat kecewa jika kinerja tidak sesuai harapan. Pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari orang tercinta, janji dan informasi dari berbagai media.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa 16,7% responden dengan waktu respon baik menyatakan sangat puas, sedangkan 76,2% responden menyatakan puas; 7,1% responden menyatakan kepuasan rendah. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa aspek waktu tanggap petugas IGD rumah sakit pada saat merawat pasien masuk.

Dari temuan pada Tabel 3.1 hasil tabulasi silang waktu respon pelayanan dan kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Limpung menunjukkan bahwa waktu respon yang baik adalah kepuasan yang buruk sebanyak 3 responden (7,1%). adalah 32. Mengenai tingkat kepuasan, sebanyak 76,2% responden menjawab sangat puas, dan 7 orang (16,7%) menjawab sangat puas.

Selain itu, waktu respon yang buruk mempengaruhi kepuasan 5 responden (27,8%) dan kepuasan 13 responden (72,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pengurangan waktu respon hanya mempengaruhi kepuasan pasien pada kategori “kurang puas” dan “puas”, tetapi tidak pada kategori “sangat puas”.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji statistik chi-square dengan program SPSS versi 24 diperoleh nilai signifikansi p-value <0,029. Karena $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat hubungan antara waktu tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Limpung. Hasil ini memberikan implikasi bahwa waktu respon pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Waktu respon pelayanan IGD RSUD Limpung, 42 orang (70,0%) menilai dengan kategori “baik” dan 18 orang (30,0%) menilai dengan kategori “kurang”.
2. Kepuasan pasien dari pelayanan IGD RSUD Limpung menunjukkan 8 orang (13,3%) merasa tidak puas, 45 orang (75,0%) merasa puas, dan 7 orang (11,7%) merasa sangat puas.
3. Hasil analisis menggunakan uji statistik chi-square menunjukkan nilai signifikan p-value < 0,029. Karena $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat hubungan antara waktu tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien di unit gawat darurat RSUD Limpung.

Saran

1. Untuk Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat membantu institusi kesehatan dalam mempertahankan dan meningkatkan waktu tanggap pelayanan gawat darurat yang efektif untuk menjaga kualitas pelayanan dan keselamatan pasien serta mempertahankan tingkat masukan pasien. Saya juga merasa senang.

2. Untuk Lembaga Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini akan menjadi acuan penting bagi lembaga pendidikan untuk membangun makalah serupa dan penelitian yang lebih rinci. Namun, survei tanggapan waktu untuk pelayanan dan kepuasan pasien cenderung berfokus pada pasien dengan diagnosis tertentu, bukan homogenitas. Hal ini menyebabkan pasien kurang puas.

3. Untuk Profesi Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh para profesional keperawatan sebagai sumber referensi saat mereka membangun protokol operasi yang umum untuk pelayanan keperawatan. Misalnya, kualitas dan keselamatan pasien akan lebih terjaga, dan kepuasan pasien akan meningkat dengan layanan yang cepat dan responsif.

4. Untuk Peneliti selanjutnya

Diharapkan temuan penelitian ini akan berfungsi sebagai panduan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian tambahan yang melibatkan responden yang lebih khusus dan mendalam. Fokus pada satu responden dengan kasus atau diagnosis tertentu saja, misalnya responden khusus dengan diagnosa Demam Typhoid atau Colic Abdomen atau Vulnus Laserasi saja, menunjukkan bahwa beberapa responden yang datanya dikumpulkan memiliki diagnosis yang sama. Ini dilakukan untuk menghindari distorsi kepuasan karena respons emosional pasien terhadap diagnosis yang berbeda berbeda, dan karenanya hasil kepuasannya berbeda. Selanjutnya, saran kami adalah melakukan penelitian tentang hubungan antara kepuasan pasien di unit gawat darurat dan waktu tunggu layanan. Ini juga membantu mencegah tingkat kepuasan diri berubah. Tingkat kepuasan pasien juga akan berubah jika pasien puas dengan waktu respons.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azwar, A., dan Prihartono, J. (2015). *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Gibson. (2013). *Penilaian Kinerja*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- Suhartati et al . (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan
- Sunarto. 2012. *Icebreaker dalam Pembelajaran Aktif*. Surakarta : Cakrawala Media.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka cipta.
- Syafrudin. 2011. *Penyuluhan Kesehatan Pada Remaja, Keluarga, Lansia dan Masyarakat*. Jakarta : Trans Info Media.

Dokumen:

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 47 (2018). *Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Jurnal / Skripsi:

- Hidayati, A.N. Suryawati, C. Sriatmi, A. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Jaya, A.P. 2017. *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun*. Skripsi, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Madiun, Tidak Dipublikasikan.
- Nursalam, (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman skripsi, tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Don liew, et al. (2003). Emergency Departemen Length Of Stay Independency Predict Excees Inpatient Length Of Stay*. Medical

Journal vol 179.

Website:

Profil RSUD Limpung. 2024. (internet). Limpung. Tersedia dalam: <https://rsudlimpung.batangkab.go.id/?p=1&id=1> (Diakses 26 Januari 2024).

Wa Ode, "Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Response Time I Di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUD Dr Wahidin Sudirohusodo," 1 Januari 2020. [Online]. Available: <http://pasca.unh>. [Accessed 26 Januari 2024].