



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 3454-3467

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Mardiati Barus¹, Lindawati Simorangkir², Crisdianti Permata.P Gulo^{3✉}

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth, Medan

Email: chrisdiyantigulo05@gmail.com^{3✉}

Abstrak

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang di IGD memerlukan standar kompetensi dan kemampuan nya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat, penanganan yang tepat dan sehingga membuat keluarga pasien yang datang ke IGD merasa puas. *Response time* adalah kecepatan tenaga Kesehatan dalam memberikan tindakan, dihitung dari pasien tiba sampai di lakukan penanganan. Kepuasan keluarga pasien merupakan perasaan senang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas, suatu produk dan harapan nya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan respons time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruangan instalasi gawat darurat (igd) rumah sakit santa elisabeth medan 2023. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan peneliti adalah *Purposive sampling*, yang berjumlah 93 sampel. Instrumen yang di gunakan untuk *Response time* perawat adalah lembar observasi dan *stopwatch*. Sedangkan untuk instrumen kepuasan pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas *Response time* perawat dalam kategori Cepat < 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%), dan mayoritas kepuasan keluarga pasien dalam kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (89,3%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan *chi-square test* diperoleh *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$). Maka dari hasil tersebut di dapatkan ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

Kata Kunci: *Response Time Perawat, Kepuasan Keluarga Pasien, Instalasi Gawat Darurat (IGD)*

Abstract

The speed and accuracy of the help given to patients who come to the emergency room requires a standard of competence and ability so that they can guarantee an emergency treatment with a fast response time, proper handling and so that the families of patients who come to the emergency room feel satisfied. Response time is the speed of health workers in providing action, calculated from the time the patient arrives until treatment is carried out. Satisfaction of the patient's family is a feeling of pleasure that comes from a comparison between the pleasure of an activity, a product and its expectations. This study aims to determine the relationship between nurse response time and patient family satisfaction in emergency room (IGD) Santa Elisabeth Hospital Medan 2023. The sampling technique used by researchers is purposive sampling, which amounted to 93 samples. The instruments used for nurse response time are observation sheets and stopwatches. As for the satisfaction instrument, data collection uses a family satisfaction level questionnaire. The results show that the majority of nurses' response time is in the fast category < 5 minutes as many as 78 people (83.9%), and the majority of patient family satisfaction is in the Very Satisfied category as many as 78 people (89.3%). Based on the results of statistical tests using the chi-square test obtained p-value = 0.000 ($p < 0.05$). So from these results it is found that there was a relationship between nurse response time and patient family satisfaction in the Emergency Room at Santa Elisabeth Hospital Medan 2023.

Keywords: *Nurse Response Time, Patient Family Satisfaction, Emergency Room (IGD)*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat adalah suatu unit kerja di rumah sakit yang memiliki tim kerja dengan kemampuan khusus dan peralatan yang memberikan pelayanan pasien gawat darurat dan merupakan bagian dari rangkaian upaya penanggulangan pasien gawat darurat yang terorganisir. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang di IGD memerlukan standar kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat, penanganan yang tepat dan sehingga membuat keluarga pasien yang datang ke IGD merasa puas (Yunita Gobel, Wahidi 2018).

Ketepatan *response time* dalam memberikan pelayanan gawat darurat menjadi pusat perhatian yang sangat penting di negara-negara seluruh dunia. Hasil studi yang diperoleh dari *National Health Service* di Inggris, Amerika, Kanada dan Australia jadi tingkat kepuasan keluarga di pengaruhi oleh pelayanan diberikan tenaga Kesehatan (Andila et al., 2018).

Kepuasan keluarga pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan (VIRGO, 2018). Fenomena yang ditemukan di IGD RSBP tahun 2020 ditemukan pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan karena kurang tanggapnya perawat dan komunikasi yang kurang baik. Menurut Peraturan Kementrian

Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Ellys M et al.,2021).

Menurut Hastuti et al., (2021), pentingnya Kepuasan keluarga pasien untuk kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan fasilitas kesehatan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Maka pentingnya dalam rumah sakit salah satu di IGD yaitu *response time* perawat karena Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien oleh perawat < 5 menit saat tibanya pasien di unit pelayanan Kesehatan. Respons time (waktu tanggap adalah suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh instansi Gawat Darurat (Sinurat et al., 2019).

Response time juga dapat berarti waktu emas terhadap kehidupan seorang pasien dimana dalam banyak kasus menggambarkan semakin cepat mendapatkan pertolongan definitif maka kemungkinan kesembuhan dan keberlangsungan hidup seseorang akan semakin besar, sebaliknya kegagalan *response time* di instalasi gawat darurat dapat diamati dari yang berakibat fatal berupa kematian atau cacat permanen dengan kasus kegawatan organ vital pada pasien sampai hari rawat di ruang perawatan yang panjang setelah pertolongan di instalasi gawat darurat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dan complain sampai dengan biaya perawatan yang tinggi (Mulugeta et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dari Simandalahi et al., (2019) *Response time* pada penelitian ini didapatkan lebih dari separoh (70,3%) perawat memiliki response time pada kategori Tanggap dan Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Efasusanti Purba, Dewi tentang hubungan *Response time* dengan kepuasan keluarga pasien gawat darurat pada triase merah di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tahun 2015 bahwa 50% perawat melaksanakan response time. Penelitian Andika (2020), menilai kepuasan menggunakan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut.

Menurut Penelitian Nurrahma, (2021) Respon time dengan jumlah 8 responden di dapati pelayanan cukup baik sebanyak 72 responden (83,272%) tepat dan penilaian

mengenai mutu pelayanan IGD dengan jumlah responden 86 pada kategori cukup baik sebanyak 74 responden (86,05%). Menurut Kemenskes RI 2011 Berdasarkan hasil penelitian dari (Risa Afifah, Hyang Wreksagung, 2022) Didapat kan hasil bahwa karakteristik reponden yang mempunyai respons time cepat sebanyak 27 orang (61.4%).

Menurut World Health Organization (WHO), antara tahun 2005-2010, sekitar 850 kematian per 100.000 penduduk terjadi setiap tahun di Inggris dan Wales, dengan sebagian besar terjadi di rumah sakit. Instalasi Gawat Darurat (IGD) di rumah sakit menjadi gerbang utama bagi pasien gawat darurat, dengan triase sebagai metode pengkategorian pasien berdasarkan keparahan cedera. Survei awal di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan ada 1.260 pasien yang datang ke IGD pada bulan Desember 2022.

Faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan keluarga pasien termasuk respon time dari perawat di IGD, yang menjadi indikator kualitas pelayanan. Menurut American College of Emergency Physicians, dukungan sumber daya manusia yang kompeten berperan dalam meningkatkan waktu tanggap yang baik di IGD. Waktu tanggap memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, dan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kinerja, pelayanan, lokasi yang strategis, fasilitas, komunikasi, serta kualitas produk dan jasa yang diberikan kepada keluarga pasien. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 10 januari 2023 di RS Santa Elisabeth Medan didapat data bawah dari 10 responden tentang Kepuasan Keluarga Pasien di IGD terdapat 4 orang responden yang mengatakan cukup puas tentang Responsive, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Reliability.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan rancangan cross sectional. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien pada bulan Desember 2022 yang datang di IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang berjumlah 1.260.000. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability sampling* yakni *Purposive samplin*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Instrument ini menggunakan kuesioner dan lembar observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Status Perkawinan, Pekerjaan, Suku

Karakteristik	Frekuensi(f)	Presentase (%)
Umur		
20-35 Tahun	31	33,3
36- 45 Tahun	22	23,7
46-55 Tahun	18	19,4
56-65 Tahun	10	10,8
>65 Tahun	12	12,9
Total	93	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	38	40,9
Perempuan	55	59,1
Total	93	100,0
Pendidikan		
Tidak Sekolah	4	4,3
SD	1	1,1
SMP	3	3,2
SMA/Sederajat	40	43,0
Diploma/Akademik	6	6,5
Sarjana/PT	39	41,9
Total	93	100,0
Status Perkawinan		
Menikah	77	82,8
Belum Menikah	16	17,2
Total	93	100,0
Pekerjaan		
IRT	23	24,7
PNS	15	16,1
Wiraswasta	33	35,5
Karyawan swasta	13	14,0
Guru	9	9,7
Total	93	100,0
Suku		
Batak Toba	75	80,6
Karo	9	9,7

Simalungun	3	3,2
Nias	4	4,3
Jawa	1	1,1
DLL	1	1,1
Total	93	100,0

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh data bahwa keluarga pasien yang datang berobat ke IGD di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 93 responden Sebagian Besar berumur 20-35 Tahun sebanyak 31 orang (33,3%) dan Sebagian Kecil Berumur > 65 Tahun sebanyak 12 orang (12,9%), sebagian berjenis kelamin Perempuan sebanyak 55 orang (59,1%) dan Sebagian kecil berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 38 orang (40,9%), Sebagian Keluarga Pasien yang mempunyai pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 40 orang (43,0) dan Sebagian kecil Keluarga pasien yang mempunyai Pendidikan dasar SD sebanyak 1 orang (1,1%) Sebagian besar keluarga pasien yang sudah menikah sebanyak 77 orang (82,8%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang belum menikah sebanyak 16 orang (17,2), Sebagian besar keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta sebanyak 33 orang (35,5%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan Guru sebanyak 9 orang (9,7%), Sebagian besar keluarga pasien yang suku Batak Toba sebanyak 75 orang (80,6%) dan Sebagian kecil keluarga pasien yang suku Jawa 1 orang (1,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat di Instalasi Gawat Darurat

Kategori	Frekuensi(f)	Presentase(%)
ResponseTimePerawat		
Cepat < 5 Menit	78	83,9
Tidak Cepat > 5 Menit	15	16,1
Total	93	100,0

Berdasarkan tabel 2 dari 93 responden, sebagian besar kategori Cepat < 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%) dan sebagian kecil kategori Tidak Cepat > 5 menit sebanyak 15 orang (16,1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD

Kategori	Frekuensi(f)	Presentase(%)
Kepuasan Keluarga pasien		
Sangat Puas	78	89,3
Puas	0	0,0
Cukup Puas	4	4,3
Tidak Puas	11	11,8
Total	93	100,0

Berdasarkan tabel 3 diatas dari 93 Responden keluarga pasien yang datang berobat di IGD sebagian besar kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (89,3%), sebagian yang mengatakan Tidak Puas sebanyak 11 orang (11,8%), sebagian yang Mengatakan cukup Puas sebanyak 4 orang (4,3%) dan sebagian kecil yang mengatkan puas sebanyak 0 (0,0%).

Tabel 4 Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD

<i>Response Time</i>	Kepuasan										<i>p-Value</i>
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Cepat < 5 menit	78	83,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	83,9	0,000
Tidak Cepat > 5 menit	0	0,0	0	0,0	4	4,3	11	11,8	15	16,1	
Total	78	83,9	0	0,0	4	4,3	11	11,8	90	100	

Berdasarkan tabel 4 dari 93 Sebagian besar responden yang memiliki kriteria Respon time cepat < 5 menit dengan kepuasan sangat puas sebanyak 78 orang (83,9%), dan Sebagian kecil respon time Tidak cepat > 5 menit dengan kepuasan tidak puas sebanyak 11 orang (11,8%). Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan *chi-square test* diperoleh *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$). Maka dari hasil tersebut di dapatkan ada hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

Pembahasan

Response Time

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan 93 responden di IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mengenai *response time* perawat yang dilakukan dengan menggunakan stopwatch yang menunjukkan waktu tanggap atau respon perawat pada saat

pasien datang ke IGD dengan waktu yang Cepat ≤ 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%) dan waktu yang Tidak Cepat > 5 menit sebanyak 15 orang (16,1%). Response time perawat > 5 menit disebabkan masih ada perawat yang merespon pasien lambat, kualitas pelayanan jasa yang diberikan perawat kepada pasien masih dirasa kurang oleh pasien, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai dibandingkan jumlah pasien yang tiba dalam waktu bersamaan di IGD sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah yang mengancam jiwa terlebih dahulu.

Asumsi peneliti, hasil ini didukung dari hasil kuesioner dimana didapatkan mayoritas keluarga pasien mengatakan Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, petugas datang cepat waktu ketika pasien dan keluarga masuk ke IGD dan diberikan penanganan yang tepat dan tindakan yang di berikan cepat. Instalasi Gawat Darurat sebagai unit pertama intra rumah sakit yang diakses oleh pasien atau keluarga untuk mendapatkan pertolongan awal yang cepat, dan holistik baik dia dalam keadaan gawat darurat dan tidak gawat darurat. Kondisi ini membutuhkan prioritas penanganan pasien yang datang ke IGD sesuai waktu tanggap (*response time*) khusus nya bagi perawat yang di IGD. *Response time* ini juga dapat dipengaruhi keterbatasan jumlah perawat, pergantian shift jaga dan prasarana yang kurang memadai dengan jumlah pasien yang masuk, serta beberapa pasien yang tiba di waktu bersamaan sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah pasien paling darurat yang Dengan cepat tanggap nya perawat dalam sebuah rumah sakit khusus nya di IGD juga menjadi salah satu penilaian tentang kenyamanan mereka berobat di rumah sakit tersebut dan juga.

Hal ini didukung oleh penelitian Sugiono (2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kategori response time di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda relatif cepat yaitu 5 menit sebanyak 85 responden (88,5%). Waktu tanggap merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen kedaruratan, penting untuk ditangani sesuai dengan urgensi situasi saat ini. faktor-faktor yang mempengaruhi waktu reaksi meliputi keberadaan tandu, ketersediaan staf triase, kondisi staf dan pasien, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman.

Berdasarkan hasil penelitian dari Tiurmaida Simandalahi (2019) Response time pada penelitian ini didapatkan lebih dari separoh 52 orang (70,3%) perawat memiliki response time pada kategori Tanggap. Menurut asumsi peneliti, responden yang menyatakan response time pada kategori tanggap dapat dilihat dari pernyataan responden yang setuju. Tindakan tersebut dilakukan petugas karena merupakan bagian dari langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien. hal ini sesuai dengan pengalaman kerja dan tiga komponen yang harus diperhatikan petugas dalam response

time yang kurang dari 5 menit yaitu kondisi pasien ketika masuk, prioritas pasien yang akan dilakukan tindakan kemudian pengkajian primer yang mencakup A,B,C (Airway, Breathing, Circulation).

Berdasarkan Hasil penelitian (Yurnalis and Mendrofa 2021) menunjukkan bahwa distribusi berdasarkan gambaran Respon Time Pasien di Ruang IGD adalah < 5 Menit sebanyak 47 orang (20,7%), Hal ini disebabkan oleh kesiapan dan kedisiplinan petugas di RS Tangerang dalam setiap menangani pasien yang datang ke IGD. Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan, terhadap pasien. Waktu tanggap dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen – komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu Tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat apabila waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Akhirul and Fitriana 2020) Menyatakan bahwa distribusi frekuensi response time pelayanan IGD di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan kategori cepat 5 menit sebanyak 17 responden atau sekitar 18,1 %. Hal tersebut didapatkan karena RS. Wijayakusuma Purwokerto dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, mencanangkan Standart Pelayanan Minimal (SPM) di IGD berupa response time < 5 menit. Kepmenkes (2015) mengatakan bahwa SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai Standart Pelayanan Minimum tersebut, dilakukan kegiatan atau program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun system manajemen IGD yang baik.

Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan 93 responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth medan ditemukan pasien yang menjadi responden Sebagian besar kepuasan kategori Sangat Puas sebanyak 78 orang (83,9%). Mereka merasa sangat puas karena pelayanan yang diberikan perawat dan respon perawat dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan mudah di mengerti dimana pelayanan diterima sesuai dengan harapan keluarga pasien. Dari 93 responden juga terdapat kategori Puas dalam kategori ini responden tidak ada yang mengatakan puas sebanyak 0 (0,0%) karna rata-rata responden mengatakan sangat puas dimana kategori puas ini berada di kuesioner pertanyaan dari nomor 12- 16, kategori Cukup Puas sebanyak 4 orang (4,3%), dan Tidak Puas sebanyak 11 orang (11,8%). Pasien tidak puas di sebab kan oleh pelayanan yang di terima tidak sesuai

dengan harapan keluarga pasien dan lamanya perawat menangani keluhan dari keluarga pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban pada kuesioner. Dari empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, mayoritas keluarga pasien menjawab sangat puas terkait beberapa pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Kepuasan keluarga pasien ini tergantung pada kualitas pelayanan dan cepat tanggapnya seorang perawat karena perawat ini terlebih dahulu menjumpai keluarga pasien sebelum dokter datang, suatu tindakan dikatakan baik jika pelayanan yang diperoleh memuaskan atau mengecewakan semua ini merupakan persepsi keluarga maupun dimana mereka memperoleh jasa yang sesuai dengan kenyataan dalam hal ini termasuk dalam lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Kepuasan keluarga pasien dipengaruhi faktor prosedur pelayanan, waktu tanggap seorang perawat dan juga dipengaruhi dengan sikap perawat dalam menanggapi keluarga. Ketika bertannya atau pun bagaimana sikap perawat dalam merespon keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini Resa Saputri Kuryadinata (2022) ini diperoleh data bahwa dari 110 responden keluarga pasien yang di kunjungi ke UGD Puskesmas Panunggaran Barat, bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 78 responden atau 70,9%. Hal ini sejalan dengan penelitian Susanti (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan keluarga pasien yang mengantar pasien ke rumah sakit Elisabeth Yogyakarta dalam kategori puas. Hal ini disebabkan karena keluarga pasien melihat pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian dari Tiurmaida Simandalahi (2019) didapatkan lebih dari separuh responden sebanyak 42 orang (56,8%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Penelitian yang dilakukan Eko juga didapatkan hasil (87,4%) responden memiliki kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian (Pirngadi and Medan 2018) didapatkan bahwa mayoritas keluarga pasien merasa cukup puas (50%). Hal ini ditunjukkan dari pilihan jawaban pada kuesioner. Dari empat alternatif jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas, mayoritas keluarga pasien menjawab puas terkait beberapa pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Keluarga pasien menjawab puas (64,6%) terkait pernyataan bahwa respon perawat pada saat menerima hingga memberi pertolongan pertama kali kepada pasien tidak lebih dari 5 (lima) menit.

Hubungan Response Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD

Hasil uji statistik *Chi-Square Test* tentang hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 93 responden, di peroleh nilai $p\text{-value} = 0,000$, dengan demikian H_0 diterima berarti ada hubungan yang signifikan antara *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan 2023.

Berdasarkan hasil penelitian dari Merisa Aprillia (2021) Sejalan dengan penelitian Dewi et al., (2015) Berdasarkan hasil uji statistik chisquare maka didapatkan nilai $p = 0,017$ dan pengujian statistiknya menggunakan Fisher's Exact yang menunjukkan adanya hubungan *response time* dengan kepuasan keluarga pasien dimana diperoleh nilai $p < 0,05$ yaitu 0,017. Hal ini menyatakan H_0 ditolak. yaitu ada hubungan antara *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD. Ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan keluarga dikarenakan Kepuasan yang dirasakan oleh keluarga pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di IGD yang biasanya pasien dianggap tidak menjadi prioritas atau dibiarkan menunggu waktu lama saat penanganan perawatan.

Dalam penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, sebagian besar dari 93 responden merasa sangat puas dengan pelayanan perawat dan respons cepat terhadap keluhan mereka. Mayoritas responden (83,9%) sangat puas, sedangkan tidak ada yang puas (0,0%). Sebagian merasa cukup puas (4,3%), dan 11,8% tidak puas. Kepuasan keluarga pasien ini dipengaruhi oleh faktor pelayanan dan respons cepat perawat. Penelitian serupa di Puskesmas Panunggan Barat menemukan mayoritas responden (70,9%) puas dengan pelayanan. Penelitian lain menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan perawat. Uji statistik menunjukkan hubungan signifikan antara *response time* perawat dan kepuasan keluarga pasien di ruang IGD. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menemukan hubungan positif antara *response time* dan kepuasan pasien di berbagai rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian Sugiono (2022), menyatakan bahwa ada hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan hasil uji statistik $p = 0,002$ $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiarasari et al (2019) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD 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 Muninjay (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.

SIMPULAN

1. Response Time perawat di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 mayoritas perawat memiliki waktu tanggap yang Cepat ≤ 5 menit sebanyak 78 orang (83,9%).
2. Kepuasan Keluarga Pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 mayoritas 78 orang (83,9%) pasien merasa Sangat Puas terhadap waktu tanggap atau respon perawat.
3. Berdasarkan dari hasil uji *Chi-Square* di dapatkan *p value* =0,000 ($p < 0,5$) yang artinya bahwa ada hubungan antara *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu Time Saving it's Live Saving, artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 001(September), 263–271. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Dudella Desnani Firman Yasin. (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan. *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Nontrauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan*, 3(3), 557–568. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/1364>
- 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>
- Beck, P. &. (2012). *Nursing Research Principles and Methods*.
- Ellys M, Muharni S, & Wardhani U. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Intalasi GawatDarurat RSBP Batam Tahun 2020. *Initium Variety*

Journal Vol 1 No 1, Juli 2021, 1(1), 1–7.

- Freny; Ravika. (2020). Kepuasan Keluatga Pasien Tentang Respon Time di Ruangan Instalasi Gawat Darurat. *Pustaka Katulistiwa, 1(01)*, 1–5.
- Hastuti, Sugiyatmi, & Mari. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSPR Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE, 2 No.2(2)*, 140–155.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf), 2(2)*, 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Marta Putra, D. (2022). Hubungan Waktu Tanggap (Respon Time) Dengan Kepuasan Pelayanan Kegawatdaruratan Pada Pasien Asma Di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional, 4(2)*, 713–720. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65>
- Masturoh, I., & T., N. anggita. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan. 4(1)*, 88–100.
- Norhasanah, & Dewi, A. P. (2021). Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health). *Jurnal Kesehatan Indonesia (The Indonesian Journal of Health), XI(3)*, 111–115.
- Nurrahma, V. A. (2021). *Hubungan Respon Time Dengan Mutu Pelayanan Igd Di Rs Amal Sehat Sragen.* 1–15. [file:///C:/Users/anugr/Downloads/Naskah Publikasi Violheta ajeng-dikonversi.pdf](file:///C:/Users/anugr/Downloads/Naskah%20Publikasi%20Violheta%20ajeng-dikonversi.pdf)
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). Jurnal Wacana Kesehatan Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021 Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah. *Jurnal Wacana Kesehatan, 6*, 69–79.
- Resa Saputri Kuryadinata, Rohmah, M., & Zahra Maulida Septimar. (2022). Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada, 7(1)*, 16–27. <https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708>
- Risa Afifah, Hyang Wreksagung, R. P. S. (2022). Relationship of Nurse Workload with Response Time in Handling of Patients In ER (Emergency Room) General Hospital of Tangerang Regency in 2021. *Nusantara Hasana Journal, 1(9)*, 35–40.
- Sari, dkk. 2018. (2018). *Nursing News Volume 3, Nomor 3, 2018. 3*, 1–10.

- 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>
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Metodologi penelitian Kesehatan*. www.ahlimediapress.com
- VIRGO, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>
- Yunita Gobel, Wahidin, dan M. (2018). *RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR HEALTH SERVICE QUALITY IN ACCIDENT AND EMERGENCY unggulan yang diharapkan dan pengendalian memenuhi tingkat kebutuhan pelanggan . Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan Suatu produk sakit.*