

**PENGARUH RESPON TIME PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DALAM PELAYANAN PASIEN DI RUANG IGD RUMAH SAKIT AMINAH  
KOTA TANGERANG**

Erma Yurnalis<sup>1</sup>, Hendry Kiswanto Mendrofa<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKes Murni Teguh  
Email : ermayurnaliskep19@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Keperawatan STIKes Murni Teguh  
Email : hendrykiswanto155@gmail.com

**ABSTRACT : EFFECT OF NURSE'S RESPONSE TIME ON SATISFACTION LEVEL  
PATIENTS IN PATIENT SERVICES IN THE EMERGENCY ROOM OF THE HOSPITAL  
AMINAH TANGERANG CITY**

*Introduction* : Response time is the speed in handling patients, calculated from the time the patient arrives until there is a response from the nurse, the response time of the nurse will affect the satisfaction of the patient's and patient's family based on meeting or exceeding the expectations of the patient and family.

*Purpose*: This study aims to identify the effect of the nurse's response time on the level of patient satisfaction in patient service in the emergency room at Aminah Hospital, Tangerang City.),

*Method*: the sampling technique uses Systematic random sampling. Researchers collected data using instruments about patient satisfaction in this study using a standardized questionnaire, namely the questionnaire of the gap model of the Supriyanto questionnaire (2015). Meanwhile, the response time instrument used the first emergency service observation sheet or emergency response time rate. statistical test using the Spearman Rank statistical test. **Result** : Based on the research results obtained with a value of  $p = 0.000$ . Because the  $p$  value = 0.000 or  $<0.05$ .

*Conclusion* : there is a significant relationship between the response time of the nurse to the level of patient satisfaction in patient service in the emergency room at Aminah Hospital, Tangerang City.

**Keyword**: Effect of Nurse's Response Time on Satisfaction Level

**INTISARI: PENGARUH RESPON TIME PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PASIEEN DALAM PELAYANAN PASIEN DI RUANG IGD RUMAH SAKIT AMINAH KOTA  
TANGERANG**

**Latar Belakang** : Response time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat, respon time perawat akan berpengaruh terhadap Kepuasan keluarga pasien dan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien dan keluarga.

**Tujuan** : Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021, terdapat 90 pasien di Ruang IGD berpartisipasi dalam penelitian ini.

**Metode penelitian :** Jenis penelitian korelasional, dengan metode kuantitatif *Eksperimen semu (Quasy experimental)*, teknik pengambilan sampel menggunakan *Systematic random sampling*. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan Instrumen tentang kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang sudah baku yaitu kuisisioner model kesenjangan kuisisioner Supriyanto (2015) Sedangkan untuk intrumen Respon Time menggunakan lembar observasi pelayanan pertama gawat darurat atau emergency respon time rate. uji statistik menggunakan uji statistik Spearman Rank

**Hasil :** Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dengan nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p$  value =  $0,000$  atau  $<0,05$ .

**Kesimpulan :** terdapat hubungan yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang

**Kata kunci:** Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan pelayanan dalam penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Kemenkes (2017). Rumah sakit terutama di ruang gawat darurat yang bertujuan agar tercapai pelayanan kesehatan paling baik pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian, (Rahmawati,2018). Agar rumah sakit dapat melaksanakan pelayanan dengan baik, harus dikelola dengan adanya sumber daya manusia yang mendukung serta sarana prasarana yang memadai, juga dikelola secara profesional. Agar pasien gawat darurat tidak menunggu proses administrasi terlebih dahulu, baru pelayanan (Suhartono, 2013).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama masuknya pasien untuk melakukan tindakan berdasarkan keadaan pasien, (Depkes RI, 2009). Pembagian pasien berdasarkan golongan dan tingkat kegawatan kondisinya sangat penting guna mencegah kecacatan dan kematian

pada pasien. Oleh sebab itu, petugas IGD khususnya dokter dan perawat harus mempunyai kecepatan, ketrampilan dan kesiagaan yang lebih dari petugas medis di ruangan lain (Martino, 2013).

*Nasional Health Service (NHS)* Inggris mengeluarkan data bahwa angka kunjungan di IGD naik sebesar 20% di tahun 2007 - 2008 dan 2011-2012. Data kunjungan tahun 2016 menurut Kemenkes (2017), kunjungan pasien instalasi gawat darurat terus bertambah setiap tahunnya. Peningkatan terjadi 30% di seluruh IGD Rumah Sakit. Data kunjungan masuk pasien pada Instalasi gawat darurat di Indonesia sebanyak 12.603.811 pasien dengan kasus yang berbagai macam. Sedangkan Kota Tangerang tahun (2019) tercatat sebanyak 19.000 pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat dengan kasus yang berbagai macam. (Profil Kesehatan Kota Tangerang, 2019)

Menurut kementerian kesehatan 2013, Standar keperawatan di rumah sakit diharapkan dapat digunakan untuk menetapkan kualifikasi dan jenis pelayanan di rumah sakit. (Kemenkes, 2013). Response time merupakan kecepatan dalam

penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai adanya tanggapan dari perawat (Suhartati, 2011). Response Time atau waktu tanggap merupakan suatu standar pelayanan yang harus dimiliki oleh Instalasi Gawat Darurat, (Naser, 2015). Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) harus sesuai dengan standar pelayanan yaitu dibawah 5 menit (Kemenkes, 2017).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan dan pelayanan perawat IGD, yang cepat, sopan, ramah, dengan pelayanan yang terbaik (Arifah, 2013). pelayanan terhadap pasien yang maksimal merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu bagian dari kinerja bagi rumah sakit, maka dengan itu pelayanan rumah sakit harus berorientasi untuk mempertahankan pelanggan atau pasiennya, Winston (2015). Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena merupakan salah satu tolak ukur kinerja bagi rumah sakit. (Munijaya, 2016)

Menurut Sartono (2013) respon time perawat akan berpengaruh terhadap Kepuasan keluarga pasien dan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien dan keluarga. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka timbul suatu ketidak puasan, rasa

kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang berobat dan akhirnya menyebabkan pengurangan pendapatan rumah sakit. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pasien dan keluarga akan merasa puas. (Widodo, 2015).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah korelasional, penelitian kuantitatif Eksperimen semu (Quasy experimental), yang diawali dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, kemudian menilainya terhadap penelitian yang telah dilakukan dan telah dikenal, sampai pembentukan kerangka diperlukan bukti lebih lanjut. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang bulan Oktober 2020 sebanyak 942 orang Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat analisis statistik Non parametik. Uji rerata dengan menggunakan Uji Korelasi Spearman Rank Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Sampel Acak Sistematis (Systematic Random Sampling) dimana sebagian dari populasi menjadi responden yaitu dengan menggunakan rumus slovin.

## HASIL PENELITIAN

### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Respon Time Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021

Kategori	Respon Time	
	Jumlah	Persentase (%)
< 5 Menit	47	52,2
> 5 Menit	43	47,8
Jumlah	90	100

Sumber : Analisis Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa Respon Time Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, Respon time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan

penanganan, yaitu > 5 menit sebanyak 43 orang (47,8%)

Berikut ini merupakan Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, dapat dilihat pada

#### Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021

Tingkat Kepuasan Pasien		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	43	47,8
Cukup Puas	16	17,8
Kurang Puas	31	34,4
Jumlah	90	100

Sumber : Analisis Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, Sangat Puas sebanyak 43 orang (47,8%).

Hasil penelitian tentang Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, dapat dilihat pada

#### Uji Spermank Rank Berdasarkan Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien

	Kepuasan Pasien		Keterangan
	<i>r</i>	<i>p</i>	
Respon Time Perawat	0,919	0,00	Ada Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021

Sumber : Analisis Data (2021)

Tabel di atas menunjukkan Berdasarkan tentang Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021, dengan uji statistik Spearman Rank. Dengan uji ini pada dua variabel yaitu mutu Respon Time dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p$  value = 0,000 atau  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan

antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021 dengan nilai  $r = ,919$  yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan atau sangat kuat antara Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi berdasarkan gambaran Respon Time Pasien di Ruang IGD adalah < 5 Menit sebanyak 47 orang (20,7%), Hal ini disebabkan oleh kesigapan 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.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, adalah mayoritas pasien Sangat Puas sebanyak 43 orang (47,8%), peneliti mendapatkan mayoritas pasien di ruang IGD merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh perawat maupun dokternya, mereka mengatakan bahwa waktu pemeriksaan yang relatif cepat, ruang tunggu pasien yang nyaman, perawat yang ramah juga dokternya yang memeriksanya, hal ini yang membuat pasien di ruang IGD merasa puas.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang

Tahun 2021. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan bahwa pasien merasa puas pada pelayanan di ruang IGD rumah sakt Aminah, diantaranya dengan pelayanan yang cepat dan petugasnya ramah dengan di tunjang oleh fasilitas yang memadai juga ruang tunggu yang nyaman. Adapun beberapa pasien mengatakan kurang puas dikarenakan pada saat itu jumlah pasien yang sangat banyak, dengan keterbatasan jumlah petugas yang ada, hal ini mengakibatkan waktu dalam pelayanan menjadi lama.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Khoiroh Umah et al (2015) dengan judul Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik. Dengan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara respon time dengan kepuasan di unit gawat darurat rumah sakit Muhammadiyah Gresik. Hasil penelitian diatas didukung oleh penelitian Ratri (2016), ketanggapan (responsivemess) pelayanan keperawatan merupakan salah satu pengertian sebagai kecepatan perawat dalam melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan keperawatan yang cepat dan tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan keperawatan harus sesuai kode etik yang ada pada masing-masing rumah sakit dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan didalamnya. Mendrofa (2019) menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang bermutu sangat penting diterapkan di semua pelayanan keperawatan saat ini khususnya apa yang dilakukan oleh perawat kepada

pasien, efisiensi, efektivitas, praktik yang berbasis bukti intervensi keperawatan yang tepat, pemberdayaan pasien, dukungan dan advokasi merupakan beberapa poin penting dalam menerapkan praktik keperawatan yang memuaskan klien.

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang di dapat dari penelitian tentang Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021 diuraikan sebagai berikut

1. Respon Time Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, adalah mayoritas < 5 Menit yaitu sebanyak 47 orang (52,2%),
2. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang. Tahun 2021, adalah mayoritas pasien Sangat Puas sebanyak 43 orang (47,8%),
3. Ada pengaruh yang signifikan antara Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien di Ruang IGD Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang Tahun 2021.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifah, U. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM). *Ejournal UMM*, 6(P-ISSN: 2086-3071, E-ISSN: 2443-0900), 34-42
- Mendrofa, H. K., & Sagala, L. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Penerapan Model Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Primary Nursing terhadap Kualitas Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Kota Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 2(2), 237-245.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Standar Intalasi Gawat darurat (IGD) Rumah Sakit*. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2013). *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C*. Jakarta: 53-56
- Kemenkes RI. (2017). *Managemen keselamatan Pasien* Kementerian Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi Tahun 2017
- Kemenkes RI. (2017). *Managemen Informasi dan Kesehatan II System Dan Sub Sistem Playanan RIK* Kementerian Kesehatan Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Edisi Tahun 2017
- Martino. (2013). *Aspek Medikolegal Pelayanan Gawat Darurat*. Vol. 57. Jakarta: CV Remadja Karya.
- Munijaya (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Naser, R. W.; Mulyadi; Malara R.T (2015). Hubungan Faktor-Faktor Eksternal Dengan Response Time Perawat Dalam Penanganan Pasien Gawat Darurat Di IGD RSUP



- Prof. Dr. R. D. Kandou  
Manado. E-journal  
Keperawatan Vol. 3 No.2  
Profil Kesehatan Kota Tangerang,  
(2019)
- Rimawati., Putra W. K. (2016).  
Gambaran Kepuasan Pasien  
Bpjs Terhadap Pelayanan  
Kesehatan. Jurnal  
Keperawatan Volume 9 (7).
- Suhartati. (2011). Organisasi dan  
Manajemen Pelayanan  
Kesehatan. Teori dan Aplikasi  
dalam Pelayanan Puskesmas  
dan Rumah Sakit. Salemba  
Medika Jakarta: 25, 34-35.
- Soeharto, A. (2013). Analisis Faktor  
Yang Berhubungan  
Dengan Kinerja Perawat  
Melaksanakan Keselamatan  
Pasien. Ejournal UMM, 6(P-  
ISSN: 2086-3071, E-ISSN:  
2443-0900), 34-42.
- Widodo, E. (2015). Hubungan  
Response Time Perawat  
dalam Memberikan  
Pelayanan dengan Kepuasan  
Pelanggan di IGD RS. Panti  
Waluyo Surakarta. *E-journal  
Keperawatan Vol. No.2*
- Wiston. (2015). *Proporsi Kepuasan  
Pasien Di Instalasi Gawat  
Darurat -Article Text-113-  
1-10-20181125-1.pdf*