

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI GAWAT  
DARURAT ( IGD ) RSUD BATANG**

Isrofah<sup>1</sup>, Anik Indriono<sup>2</sup>, Teguh  
Setiyarso<sup>3</sup> Program Studi  
Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas  
Pekalongan e-mail :  
isrofahhandoko@ymail.com

**Abstrak**

**Latar Belakang :** *Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu 5 menit. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan didalam pelayanan IGD. Kepuasan pasien menurut model kebutuhan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

**Tujuan :** Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang. 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 Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah rata – rata kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang dalam 6 bulan terakhir sejak bulan April sampai dengan September 2019. Jumlah sampel penelitian sebanyak 93 responden.

**Hasil Penelitian :** Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik Chi Square dengan program SPSS versi 24 didapatkan nilai signifikansi (Asymp. Sig) = 0,027 < = 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang

**Kesimpulan :** *Response time* pelayanan di IGD RSUD Batang dengan kategori baik sebanyak 90 responden (96,8%), sedangkan pada kategori kurang baik sebanyak 3 responden (3,2%). Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan sebanyak 28 responden (30,1%) kurang puas, 39 responden (41,9%) puas dan sebanyak 26 responden (28,0%) sangat puas.

**Kata kunci :** *Response time*, tingkat kepuasan, pasien IGD

**Abstract**

**Background :** *Response time* is a time measurement in handling patient, counted since patient arrives at hospital until necessary treatment or action taken. The best response time is less than five minutes. Fast and accurate service is highly needed in Emergency Unit. Patients satisfaction, according to model needs, is a condition where their needs,

demands, and hopes are able to fulfill through products or services they consume. **Purpose** : This research, generally, is aimed to find out whether there is a correlation between service satisfaction level, and to analyze the correlation between service response time and patients satisfaction level in Emergency Unit of RSUD Batang. **Research Method**: This research uses analytic observational design and uses survey method through cross sectional approaches. Population in this research is a number of patients in Emergency Unit of RSUD Batang within the last 6 months since April to September 2019. The number of sample in this research is 93 respondents. **Results** : According to analysis results by using Chi Square statistic test with SPSS program version 24, the researcher gets significancy value ( $Asymp. Sig$ ) =  $0,027 < = 0,05$  where  $H_0$  rejected and  $H_1$  accepted. This means

## PENDAHULUAN

*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 5 menit (Kepmenkes, 2009).

*Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes, 2009).

*response time* and patients satisfaction in Emergency Unit of RSUD Batang. Meanwhile, particularly, this research has there purposes. They are to identify service response time, to identify patients there is correlation between service response time and patients satisfaction level in Emergency Unit of RSUD Batang. **Conclusion** : The researcher finds out service response time in Emergency Unit of RSUD Batang are mostly included in good category stated by 90 respondents (96,8%) and the rest 3 respondents (3,2%) stated in deficient category. On the other hand, patients satisfaction level in Emergency Unit of RSUD Batang shows that there are 28 respondents (30,1%) stated less satisfied, 39 respondents (41,9%) satisfied, and 26 respondents (28,0%) very satisfied.

**Keywords** : Response time, satisfaction level, Emergency Unit patients

Semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu jasa layanan kepada masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani, sehingga perlu diterapkan manajemen waktu (Sunarto, 2012). Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Akan tetapi, pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh dengan pasien. Adanya kondisi pasien yang memenuhi IGD disebabkan oleh tidak sesuai jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tenaga di IGD.

Kondisi seperti ini dapat menyebabkan beberapa akibat antara lain menambah waktu tunggu pasien untuk diperiksa oleh dokter, banyaknya pasien yang meninggalkan IGD tanpa diperiksa, *Length Of Stay* (LOS) di IGD

yang panjang, dan waktu tunggu pasien yang lama untuk pindah ke bangsal atau kebutuhan ialah suatu keadaan dimana dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien (Nursalam, 2014).

Ketidakpuasan pasien di IGD diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, baik pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non medis. Kepuasan dimulai dari pasien pertama datang di IGD sampai meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. IGD diharuskan memiliki *service quality* yaitu meliputi penampilan fisik, kelengkapan sarana, kebersihan, kemampuan tenaga yang terlatih/terampil, tenaga yang kumulatif, siap, cepat, tepat serta selalu sedia setiap saat (Anjaryani, 2009).

RSUD Batang merupakan rumah sakit Pemerintah kelas C. Berada di atas lahan seluas 26.501 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 17.250 m<sup>2</sup>, rumah sakit ini memiliki 258 tempat tidur. Sampai tahun 2020 ini sudah mengalami 4 masa penilaian akreditasi. Yaitu akreditasi penuh tingkat dasar 5 Pokja pelayanan tahun 1999, akreditasi penuh tingkat lanjutan 12 Pokja pelayanan tahun 2006, akreditasi penuh tingkat 15 Pokja pelayanan tahun 2016 (Paripurna) dan akreditasi SNARS edisi 1 tahun 2019 (Paripurna). Dari sisi sejarah, visi RSUD Batang adalah menjadi rumah sakit pilihan utama, kebanggaan dan pusat rujukan di Kabupaten Batang dan sekitarnya. Sedangkan misinya adalah memberikan

stagnan (Singer *et al*, 2011).

Kepuasan pasien menurut model kebutuhan, keinginan dan harapan pasien pelayanan secara paripurna, bermutu dan terjangkau bagi seluruh masyarakat, serta meningkatkan dan mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Batang. Untuk mencapai tujuannya rumah sakit ini memiliki moto “Kesembuhan Anda Merupakan Tekad dan kebahagiaan Kami” (Profil RSUD Batang, 2019).

Berdasarkan survei pendahuluan diketahui bahwa dari 10 responden, menunjukkan 7 responden (70%) merasa puas dengan *response time* pelayanan yang sesuai standar yaitu 5 menit, sedangkan 3 responden (30%) menunjukkan sikap yang kurang puas. Berdasarkan uraian tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Response Time* Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang”.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah seluruh dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan peneliti dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian, (Nursalam, 2011).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional korelasional. 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 Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang.

## HASIL PENELITIAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Batang merupakan rumah sakit Pemerintah kelas C. Berada di atas lahan seluas 26.501 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 17.250 m<sup>2</sup>, rumah sakit ini memiliki 258 tempat tidur. Sampai tahun 2020 ini sudah mengalami 4 masa penilaian akreditasi. Yaitu akreditasi penuh tingkat dasar 5 Pokja pelayanan tahun 1999, akreditasi penuh tingkat lanjutan 12 Pokja pelayanan tahun 2006, akreditasi penuh tingkat 15 Pokja pelayanan tahun 2016 (Paripurna) dan akreditasi SNARS edisi 1 tahun 2019 (Paripurna).

Dari sisi sejarah, RSUD Batang didirikan tahun 1957, pada waktu itu masih bagian dari wilayah karesidenan Pekalongan. Tahun 1966, pengelolaan rumah sakit diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Dati II Batang dengan fasilitas 80 tempat tidur dan status rumah sakit masih kelas D. Kemudian sejak tahun 1996 juga naik status menjadi rumah sakit kelas C sampai sekarang.

Visi RSUD Batang adalah menjadi rumah sakit pilihan utama, kebanggaan dan pusat rujukan di Kabupaten Batang dan sekitarnya. Sedangkan misinya adalah memberikan pelayanan secara paripurna, bermutu dan terjangkau bagi seluruh masyarakat, serta meningkatkan dan mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Batang. Filosofinya adalah bekerja dengan ikhlas, menjaga amanah serta semangat kebersamaan dalam tim merupakan modal utama kami, Ramah tamah, kasih sayang, keterbukaan dan saling menghargai merupakan budaya kami, Kepuasan pelanggan merupakan tujuan kami. Untuk mencapai tujuannya rumah sakit

ini memiliki moto “Kesembuhan Anda Merupakan Tekad dan kebahagiaan Kami” (Profil RSUD Batang, 2019).

### Analisa Univariat

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki – Laki	44	47,3
Perempuan	49	52,7
Total	93	100,0

Tabel Distribusi frekuensi jenis kelamin responden di IGD RSUD Batang tahun 2019

*Sumber : Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jenis kelamin responden dapat diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki yaitu sebesar 49 responden atau 52,7 %.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.

Umur	Frequency	Percent
– 24 th	13	14,0
– 34 th	20	21,5
– 49 th	43	46,2
– 64 th	13	14,0
≥ 65	4	4,3
Total	93	100,0

Tabel Distribusi frekuensi umur responden di IGD RSUD Batang tahun 2019

*Sumber : Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi umur dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan rentang umur antara 35–49 tahun yaitu sebanyak 43 responden atau 46,2%.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan

### Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent
SD	25	26,9
SLTP	30	32,3
SLTA	28	30,1
Sarjana	10	10,8
Total	93	100,0

Tabel Distribusi frekuensi pendidikan responden IGD Batang 2019

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pendidikan, responden terbanyak adalah dengan pendidikan SLTP yaitu sebanyak 30 responden atau 32,3%.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Pekerjaan	Frequency	Percent
Pelajar / Mahasiswa	6	6,5
PNS / TNI / POLRI	5	5,4
Swasta	53	57,0
Pedagang	15	16,1
Petani	14	15,1
Total	93	100,0

Tabel Distribusi frekuensi pekerjaan responden di IGD RSUD Batang tahun 2019

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi pekerjaan, jumlah terbanyak adalah responden dengan kategori pekerjaan swasta yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 57,0%.

### Distribusi Frekuensi Variable Response Time

Response Time	Frequency	Percent
Baik	90	96,8
Kurang Baik	3	3,2
Total	93	100,0

response time pelayanan

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi response time, diketahui bahwa response time pelayanan pasien di IGD RSUD Batang sebagian besar adalah baik yaitu sebanyak 90 responden atau sebesar 96,8%.

### Distribusi Frekuensi Variable Tingkat

Chi-Square Tests			
	Value	Df	p-value
Pearson Chi-Square	7,196 <sup>a</sup>	2	,027

### Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	Frequency	Percent
Kurang Puas	28	30,1
Puas	39	41,9
Sangat Puas	26	28,0
Total	93	100,0

Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Sumber : Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien, diketahui bahwa sebagian besar responden adalah merasa puas yaitu sebanyak 39 responden atau sebesar 41,9%.

### Analisa Bivariat

#### Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Batang

Response Time	Tingkat Kepuasan		
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas

Baik	25	39	26
	27,8%	43,3%	28,9%
Kurang Baik	3	0	0
	100,0%	0,0%	0,0%
Total	28	39	26
	30,1%	41,9%	28,0%

Tabel Tabulasi silang *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang tahun 2019

Sumber : Data Primer, 2019

Dari Tabel tabulasi silang antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang di atas menunjukkan bahwa *response time* dengan tingkat kepuasan pasien kategori puas sebanyak 39 responden 43,3%. Dan *response time* kurang baik dengan tingkat kepuasan pasien kategori kurang puas sebanyak 3 responden atau 100%. Hasil tabulasi silang antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ada kecenderungan apabila *response time* baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menjadi semakin puas.

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel uji *Chi – Square response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* didapatkan  $p \text{ value} = 0,027 < = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum IGD RSUD Batang

Jenis Pelayanan IGD yang diterapkan adalah pelayanan pada level II sesuai dengan ketentuan Kepmenkes No.

856/ Menkes/SK/IX/2009, yaitu diantaranya berupa pelayanan diagnosis, penanganan permasalahan pada jalan nafas (airway problem), pernafasan (breathing problem), sirkulasi pembuluh darah (circulation problem), penilaian disability, penggunaan obat, EKG, defibrilasi (observasi HCU) dan bedah cito. 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

Dari hasil penelitian jumlah responden terbanyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 52,7%.

Dolinsky mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya (Supardi dalam Hidayati, 2014). Dari pernyataan tersebut antara laki- laki dan perempuan akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

#### Karakteristik Umur Responden

Dari sisi kelompok umur, jumlah responden terbanyak adalah responden dengan kelompok umur antara 35-49 tahun sebanyak 46,2%. Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik (Supardi dalam Hidayati, 2014). Menurut Sudibyo bahwa konsep sehat dan sakit berlaku sama, baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda (As'at dalam Hidayati, 2014). Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait.

#### **Karakteristik Pendidikan Responden**

Dari sisi pendidikan jumlah responden terbanyak adalah responden dengan status pendidikan SLTP sebanyak 32,3%. Responden dengan status pendidikan sarjana 10,8%. Namun tingkat kepuasan pasien mencapai 69,9%. Dari analisis uji hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan Notoatmodjo (2012) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka akan semakin tinggi pula harapannya terhadap

suatu pelayanan yang memberikan kepuasan. Namun sesuai dengan penelitian Hidayati (2014) bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan .

Menurut Mar'at perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu (Azwar dalam Hidayati 2014). Seperti halnya yang dikemukakan oleh Azrul Azwar bahwa sama halnya dengan mutu pelayanan, dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi (Rustanti dalam Hidayati, 2014). Sehingga kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek lainnya.

#### **Karakteristik Pekerjaan Responden**

Dari sisi pekerjaan, jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 57,0%. Pasien yang tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien dengan status bekerja, namun kenyataannya tidak demikian. Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan kepuasan yang sama. Hal ini sesuai dengan penelitian Hidayati (2014) tentang analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan, bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan.

#### **Response time pelayanan di IGD**

## **RSUD Batang.**

Peneliti berasumsi bahwa tingkat cepat tanggap pelayanan pasien di IGD sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien atau keluarga. Pengetahuan dan kompetensi petugas IGD juga akan membentuk manajemen pelayanan di IGD yang lebih baik, termasuk juga dalam manajemen waktu dan cepat tanggapnya pelayanan terhadap pasien baru atau dalam hal *response time* pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 distribusi frekuensi *response time* pelayanan yang dilakukan pada 93 responden di IGD RSUD Batang, menunjukkan bahwa *response time* dalam kategori baik yaitu dengan waktu tanggap kurang dari 5 menit atau rata-rata 1,5 menit per pasien sebanyak 90 responden (96,8%) dan terdapat 3 responden (3,2%) dalam kategori kurang baik yaitu dengan waktu tanggap lebih dari 5 menit atau rata-rata 5 menit per pasien. Kemudian hasil rata-rata *response time* pelayanan dari 93 responden adalah 1,6 menit. *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 5 menit. (Kepmenkes, 2009).

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 Batang**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien yang dilakukan pada 93 responden di IGD RSUD Batang menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden (41,9%) merasa puas dan sebanyak 26 responden (28,0%) merasa sangat puas.

Dari hasil analisis karakteristik responden yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 52,7%. Dengan kelompok umur responden yang paling banyak adalah kelompok umur antara 35-49 tahun sebanyak 46,2%. Dari sisi pendidikan jumlah responden terbanyak adalah responden dengan status pendidikan SLTP sebanyak 32,3% dan dari sisi pekerjaan responden terbanyak dengan pekerjaan swasta sebanyak 57,0%. Ada kecenderungan jenis kelamin perempuan lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan, namun dari hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien. Dolinsky mengemukakan bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh jenis kelamin, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya (Supardi dalam Hidayati, 2014). Oleh karena itu antara laki-laki dan perempuan akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

Dari sisi kelompok umur, jumlah responden terbanyak yang merasakan puas dan sangat puas adalah responden dengan kelompok umur antara 35-49

tahun. Namun demikian hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kelompok umur dengan tingkat kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian dan kasih sayang, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat.

Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik (Supardi dalam Hidayati, 2014). Menurut Sudibyo bahwa konsep sehat dan sakit berlaku sama, baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda (As'at dalam Hidayati, 2014). Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait. Sesuai temuan penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Batang bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan dengan waktu tanggap cepat cenderung merasa puas karena merasa lebih diperhatikan dan diutamakan.

Dari sisi pendidikan jumlah responden terbanyak yang merasakan puas dan sangat puas adalah responden dengan status pendidikan SLTP. Namun demikian hasil analisis menunjukkan

bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Mar'at perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu (Azwar dalam Hidayati 2014). Seperti halnya yang dikemukakan oleh Azrul Azwar bahwa sama halnya dengan mutu pelayanan, dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi (Rustanti dalam Hidayati, 2014). Sehingga kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek lainnya.

Dari sisi pekerjaan, jumlah responden terbanyak yang merasakan puas dan sangat puas adalah responden dengan pekerjaan swasta. Namun hasil analisis diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekerja. Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan 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 *responsif* (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, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga. Menurut Margaretha dalam Nursalam (2013), mengemukakan bahwa suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut dapat memberikan kualitas pelayanan yang dapat dijamin mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar, dan berkualitas. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja, dan budaya kerja yang sesuai dengan visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Menurut Gibson *et all* dalam Nursalam (2013), bukti fisik adalah segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas yang melihat dinamika dunia kerja sekarang ini yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan

pelayanan masyarakat.

Menurut Nursalam (2013), empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak.

Keandalan adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan. Artinya dalam memberikan pelayanan setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Syafudin, 2011).

### **Hubungan *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang.**

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 Supranto dalam Sumi 2016), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Hasil analisis pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya, A.P (2017), responden dengan *response time* baik yang menyatakan sangat puas sebesar 59%, sedangkan responden yang menyatakan puas sebesar 23,1% dan responden yang menyatakan tidak puas sebesar 17,9%. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa aspek tentang *response time* pelayanan petugas IGD rumah sakit saat melayani pasien yang datang. Parasuraman (1997, dalam tjiptono, 2007) dalam memberikan layanan kesehatan harus memperhatikan aspek mutu pelayanan yang di berikan diantaranya adalah ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan.

Dari hasil penelitian pada tabel 4.11 tabulasi silang *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan bahwa *response time* yang baik menghasilkan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 25 responden (27,8%), tingkat kepuasan puas sebanyak 39 responden (43,3%), dan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 26 responden (28,9%).

Dan untuk *response time* kurang baik hanya berpengaruh pada tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 3

responden (100%). Dan ini artinya *response time* yang kurang baik hanya berdampak pada tingkat kepuasan pasien dengan kategori kurang puas saja, tidak pada kategori puas maupun sangat puas.

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan program SPSS versi 24 didapatkan nilai signifikansi  $p \text{ value } 0,027 < = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang. Dari hasil tersebut bermakna bahwa *response time* pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

1. *Response time* pelayanan di IGD RSUD Batang dengan kategori baik sebanyak 90 responden (96,8%), sedangkan pada kategori kurang baik sebanyak 3 responden (3,2%).
2. Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang menunjukkan sebanyak 28 responden (30,1%) kurang puas, 39 responden (41,9%) puas dan sebanyak 26 responden (28,0%) sangat puas.
3. Hasil analisa dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* didapatkan nilai signifikansi  $p \text{ value } 0,027 < = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada hubungan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Batang.

### **Saran**

1. Bagi Institusi Kesehatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan *response time* pelayanan IGD yang sudah baik, sehingga mutu pelayanan dan keselamatan pasien akan terpenuhi, tingkat kepuasan pasien juga baik.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi secara substansi dalam penyusunan skripsi serupa maupun pengembangan penelitian secara lebih mendalam lagi guna mendapatkan informasi yang lebih spesifik misalnya dalam hal *response time* pelayanan dengan kepuasan pasien namun pengambilan responden lebih fokus pada pasien dengan diagnosa tertentu saja secara homogen. Sehingga akan mengurangi bias dalam hal tingkat kepuasan pasien. belum pindah ruangan maka tingkat kepuasan

3. Bagi Profesi Keperawatan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi dalam penyusunan standar prosedur operasional yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan. Misalnya dalam hal pelayanan cepat untuk mencapai *response time* yang sesuai standar sehingga mutu dan keselamatan pasien lebih terjaga dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan juga baik. Waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Hal ini juga untuk menghindari bias dalam hal tingkat kepuasan. Karena bisa saja pada

*response time* pasien sudah puas namun karena terlalu lama pasien di IGD juga berubah.

4. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang serupa secara lebih mendalam dan lebih spesifik lagi dalam hal responden. Fokus pada satu responden dengan kasus/diagnosa tertentu saja. Misalnya responden khusus dengan diagnosa Demam Typhoid atau Colic Abdomen atau Vulnus Laserasi saja. Berarti sejumlah responden yang dilakukan pengambilan data, diagnosanya sama. Hal ini untuk menghindari bias pada tingkat kepuasan. Karena *response* emosi pasien dengan diagnosa yang berbeda maka hasil tingkat kepuasannya juga berbeda. Saran berikutnya adalah melakukan penelitian tentang hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD. Hal ini juga untuk menghindari bias dalam hal tingkat kepuasan. Karena bisa saja pada *response time* pasien sudah puas namun karena terlalu lama pasien di IGD belum pindah ruangan maka tingkat kepuasan juga berubah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku :**

- As'at, Mar'at. *Psikologi Industri*, Penerbit Liberti, Yogyakarta, 1995.
- Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa
- Azwar, Azrul, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 1994.
- Gibson. (2013). *Penilaian Kinerja*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Emerg Med*. 2011;18(12):1324-9.
- Suhartati et al . (2011). *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan
- Sunarto. 2012. *Icebreaker dalam Pembelajaran Aktif*. Surakarta : Cakrawala Media.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis, Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika
- Singer AJ, Thode H C Jr, Viccellio P, Pines JM. *The association between length of emergency department*
- Supardi, S. *Sakit dan Perilaku Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran III,

Jakarta, 1996.

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rhineka cipta.
- Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. 2001. *Operasional Layanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syafrudin. 2011. *Penyuluhan Kesehatan Pada Remaja, Keluarga, Lansia dan Masyarakat*. Jakarta : Trans Info Media.

### **Dokumen :**

- Departement Kesehatan RI. (2010). *Petunjuk Teknis Penggunaan DAK Bidang Kesehatan*. Jakarta : Departement Kesehatan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 856. (2009)*. Standar IGD Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Panduan Pelayanan dan Asuhan Pasien RSUD Batang, 2019*. Dokumen Panduan Pelayanan Dan Asuhan Pasien – Alur Pasien IGD. Kabupaten Batang.

### **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.*

Rustanti, Marti. *Hubungan Antara Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Pada RSO "Prof Dr. R Soeharso" Surakarta Tahun 2003. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2003.*

**Website :**

*Profil RSUD Batang. 2020. (internet). Batang. Tersedia dalam: <http://www.rsudbatangkab.co> m (Diakses 8 Januari 2020).*

Wa Ode, dkk. (2012). *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. <http://pasca.unh> as (Diakses 21 Januari 2020*

