



HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT (UGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BUMI LAMPUNG

THE RELATIONSHIP BETWEEN RESPONSE TIME OF EMERGENCY UNIT (ER) SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS BUMI LAMPUNG

Donna Syafeny^{1*}, Oscar Ari Wiryansyah^{2**}
Mahasiswa STIKES Mitra Adiguna Palembang¹
Dosen STIKES Mitra Adiguna Palembang²

Korespodensi Email: Donnasafeny9@gmail.com¹, Oscarariwiryansyah@gmail.com²

ABSTRAK

Pendahuluan: Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang optimal. Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan adalah *response time* atau waktu tanggap terhadap pasien, khususnya di Unit Gawat Darurat (UGD). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *response time* pelayanan UGD dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bumi Lampung. **Metode:** Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, serta teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan adanya keterlambatan dalam *response time* yang berdampak negatif terhadap kepuasan pasien. Dari total 38 responden, 42,1% merasa kurang puas, dan 34,2% mengeluhkan *response time* yang lambat. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *response time* dengan kepuasan pasien (p -value = 0,005). **Diskusi:** Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Puskesmas Bumi Lampung meningkatkan kecepatan pelayanan di UGD untuk memperbaiki kepuasan pasien.

Kata kunci : *Response Time* , Kepuasan Pasien , Unit Gawat Darurat (UGD)

ABSTRACT

Introduction: Puskesmas, as a public health service facility, plays a crucial role in improving patient satisfaction through optimal service. One of the main indicators in assessing service quality is *response time*, particularly in the Emergency Department (ED). This study aims to determine the relationship between *response time* in the ED and patient satisfaction at Puskesmas Bumi Lampung. **Method:** The research method used is a quantitative approach with a *cross-sectional* design, and the sampling technique employed is *accidental sampling*. **Result:** The results show delays in *response time* that negatively impact patient satisfaction. Of the 38 respondents, 42.1% expressed dissatisfaction, and 34.2% complained about slow *response times*. Statistical analysis revealed a significant relationship between *response time* and patient satisfaction (p -value = 0.005). **Discussion:** Based on these findings, it is recommended that Puskesmas Bumi Lampung improve the *response time* in the ED to enhance patient satisfaction.

Keywords: *Response Time*, Patient Satisfaction, Emergency Department (ED)



PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Fasilitas ini mengutamakan pemberian layanan secara promotif dan preventif, dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal di wilayah kerjanya. Selain itu, Puskesmas juga berperan sebagai penyedia layanan kesehatan yang tersedia selama 24 jam setiap harinya, yang memastikan bahwa setiap kebutuhan kesehatan masyarakat dapat terpenuhi kapan saja. Pelayanan ini dijalankan oleh tenaga kesehatan yang terlatih dan kompeten, yang bertujuan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan dan memenuhi standar yang ditetapkan. Keunggulan Puskesmas terletak pada kemampuannya memberikan pelayanan yang menyeluruh dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. (Permenkes RI No 75, 2014).

Unit Gawat Darurat (UGD) adalah fasilitas pelayanan publik yang dimana ketika pasien datang harus melewati bagian terdepan pelayanan, pada sub bidang pelayanan UGD biasanya ditemukan pasien dalam keadaan gawat darurat dan membutuhkan pertolongan segera. Hal ini sehubungan dengan pasien gawat darurat yang harus mendapatkan pertolongan dalam waktu 5 menit setelah tiba di UGD dengan pemberian pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat agar dapat mencegah terjadinya kematian dan kecacatan serta pada pelayanan kesehatan pasien gawat darurat memiliki peranan yang sangat penting yaitu nyawa (*Time Saving it's Live Saving*) (Kepmenkes RI No 856, 2009).

Maka diperlukan penanganan yang tepat dalam mencegah terjadinya peningkatan angka kematian dan kecacatan terhadap pasien gawat darurat, maka diperlukan sistem klasifikasi triage yang selanjutnya tenaga kesehatan senantiasa memperhatikan *response time* terhadap pemberian tindakan pelayanan kesehatan. *Response time* merupakan waktu tanggap pasien dan dijadikan indikator dalam proses pemberian tindakan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pasien gawat darurat dengan waktu tanggap yaitu ≤ 5 menit untuk mencapai

derajat kesehatan semaksimal mungkin (Darmawansyah, 2019).

Waktu tanggap yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam pemberian tindakan seringkali menimbulkan masalah, akibat pemberian pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien maupun keluarga pasien tersebut. Sehingga dalam hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien maupun keluarga terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien, yang didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian kepentingan atau harapan pasien pada saat sebelum dan sesudah menerima pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan (Kumaladewi et al., 2021).

Pernyataan tersebut, didukung oleh penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa di rumah sakit Metropolitan St. Louis mid Missouri di Amerika Serikat tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien mendapat hasil 50% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan yang diberikan terhambat terhadap *responsiveness* (daya tanggap). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke UGD diketahui 6 orang (60%) mengeluhkan tentang pelayanan, dimana pelayanan diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan dan fasilitas atau alat yang serta tenaga kesehatan yang masih kurang. Sementara, 4 orang (40%) mengatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang cukup rumit (Akhirul & Fitriana, 2020).

Sebagian besar *response time* perawat dalam kategori lambat yaitu sebanyak 51 orang (63,8%) dengan hasil uji statistik didapatkan p-value= 0,002 yang berarti ada hubungan antara *response time* terhadap tingkat kepuasan pasien (Kumaladewi et al., 2021).

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO, 2018) terdapat beberapa penyakit yang dianggap penyakit gawat darurat serta penyumbang kematian tertinggi di dunia diantaranya adalah



penyakit jantung iskemik 7,4 juta (13,2%); stroke 76,7 juta (11,9%); penyakit paru obstruktif kronik 3,1 juta (5,6%); infeksi pernafasan bawah 3,1 juta (5,5%) ; dan kanker 1,6 juta (2,9%). Kasus cedera atau kecelakaan memberikan angka kematian mencapai 1,2 juta jiwa, data tersebut menunjukkan banyaknya pasien dengan kasus gawat darurat yang masuk ke rumah sakit yang memerlukan pertolongan dengan segera agar tidak terjadi peningkatan angka kecacatan dan kematian (Prahmawati & Rahmawati, 2021).

Sedangkan dari data kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di seluruh Indonesia yaitu mencapai 4.404.205 pasien (13,3% dari total seluruh kunjungan di rumah sakit umum) dengan jumlah kunjungan 12% dari kunjungan IGD berasal dari rujukan dengan jumlah rumah sakit umum 1.033 unit dari 1.319 unit rumah sakit yang ada. Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian khusus yang cukup besar terhadap pelayanan pasien gawat darurat (Kepmenkes RI No 856, 2009).

Berdasarkan data rekam medik, kunjungan pasien ke Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Bumi Lampung sepanjang tahun 2022 tercatat sebanyak 408 orang. Rata-rata kunjungan setiap bulannya adalah sekitar 38 orang, yang menunjukkan bahwa Puskesmas Bumi Lampung menerima jumlah pasien yang relatif stabil setiap bulan. Data ini juga mencerminkan tingkat kebutuhan pelayanan gawat darurat yang cukup tinggi di wilayah tersebut. Dengan begitu, penting bagi Puskesmas untuk selalu menjaga kesiapan dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan respons yang cepat dan tepat waktu kepada setiap pasien yang datang. (Profil Puskesmas Bumi Lampung, 2022).

Sebagian besar dari jumlah pasien yang datang ke fasilitas pelayanan publik salah satunya adalah puskesmas, didukung juga dengan hasil data rekam medik jumlah kunjungan pasien Puskesmas Bumi Lampung pada tahun 2022 mengalami peningkatan setiap bulannya, faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah pasien disetiap bulannya ini di karenakan Puskesmas Bumi Lampung

merupakan satu-satunya fasilitas pelayanan kesehatan terdekat yang dapat di jangkau oleh 2 kecamatan sekaligus, mengingat jarak tempuh ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan kesehatan adalah dengan mencegah penurunan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Bumi Lampung. Untuk itu, penelitian ini perlu dilakukan guna mengkaji lebih dalam masalah tersebut. Penelitian ini kemudian diberi judul: "Hubungan Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumi Lampung."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Bumi Lampung Kota Lahat pada bulan Januari - Februari tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien yang datang ke Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Bumi Lampung dengan nilai rata-rata kunjungan ke UGD setiap bulan sebanyak 38 populasi pada tahun 2022. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 38 responden.

Teknik analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat yang dianalisis dengan uji *chi-square* (χ^2) dengan taraf signifikan (α) = 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Perawat

Berikut akan disajikan informasi mengenai distribusi perawat berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki. Tingkat pendidikan perawat merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kompetensi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Berikut adalah tabel yang menunjukkan karakteristik perawat



berdasarkan pendidikan di Puskesmas Bumi Lampung pada tahun 2023.

Tabel 4.1
Karakteristik Perawat Berdasarkan Pendidikan Perawat di Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2023

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	D3	7	77,8
2.	S1	1	11,1
3.	Ners	1	11,1
Jumlah		9	100

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui dari 9 perawat sebagian besar berpendidikan D3 sebanyak 7 responden (77,8%) sedangkan S1 sebanyak 1 responden (11,1%) dan Ners sebanyak 1 responden (11,1%).

Tabel 4.2
Karakteristik Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Bumi Lampung Tahun 2023

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	7	77,8
2.	Laki-laki	2	22,2
Jumlah		9	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui dari 9 perawat, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 7 orang (77,8%) dan laki-laki sebanyak 2 orang (22,2%).

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	14	36,8
2.	Laki-laki	24	63,2
Jumlah		38	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui distribusi frekuensi responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 responden (36,8%) dan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden (63,2%).

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-30 tahun	12	31,6
2.	31-40 tahun	17	44,7
3.	> 40 tahun	9	23,7
Jumlah		38	100

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui distribusi frekuensi responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 12 responden (31,6%), responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 17 responden (44,7%) dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 9 responden (23,7%).

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	4	10,5
2.	SMP	8	21,1
3.	SMA	19	50
4.	S1	7	18,4
Jumlah		38	100

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui distribusi frekuensi responden yang berpendidikan SD sebanyak 4 responden (10,5%), berpendidikan SMP sebanyak 8 responden (21,1%), berpendidikan SMA sebanyak 19 responden (50%) dan berpendidikan S1 sebanyak 7 responden (18,4%).

Analisa Univariat

1. Kepuasan Pasien

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023



No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas	22	57,9
2.	Kurang Puas	16	42,1
Jumlah		38	100

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa distribusi frekuensi responden yang puas sebanyak 22 responden (57,9%) dan responden yang kurang puas sebanyak 16 responden (42,1%).

2. Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023

No	Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat	Jumlah	Persentase (%)
1.	Cepat	25	65,8
2.	Lambat	13	34,2
Jumlah		38	100

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa distribusi frekuensi responden yang response timenya cepat sebanyak 25 responden (65,8%) dan responden yang response timenya lambat sebanyak 13 responden (34,2%).

Analisa Bivariat

1. Hubungan Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023.

Penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya terkait dengan waktu tanggap yang diterima saat membutuhkan pertolongan medis. Berikut adalah tabel 4.8 yang menunjukkan hubungan Response

Time Pelayanan Unit Gawat Darurat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023.

Tabel 4.8
Hubungan Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023

Response Time Pelayanan UGD	Kepuasan Pasien				N	%	p value	PR
	Puas	Kurang Puas	n	%				
Cepat	19	50	6	15,7	25	100	0,005	10,556
Lambat	3	7,9	10	26,4	13	100		
Total	22	57,9	16	42,1	38	100		

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diketahui bahwa dari 25 responden yang response time pelayanan unit gawat daruratnya cepat sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 19 responden (76%) sedangkan dari 13 responden yang response time pelayanan unit gawat daruratnya lambat sebagian besar responden menyatakan kurang puas sebanyak 10 responden (76,9%).

Dari hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,005 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara response time pelayanan unit gawat darurat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023. Dan didapatkan nilai $OR = 10,556$ yang artinya semakin cepat response time pelayanan gawat durat kepada pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien sebesar 10,556 kali dibandingkan dengan response time yang lambat..

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Unit Gawat Darurat Puskesmas Bumi Lampung pada tanggal 18 – 31 Januari tahun 2023. Responden berjumlah 38 orang, sehingga sampel ini diambil dengan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan data primer yang didapat melalui pengisian kuesioner.

Selanjutnya data yang dikumpulkan diolah dan dilakukan analisis univariat dan bivariat. Pada analisis bivariat dilakukan uji statistik *Chi Square* dengan sistem



komputerisasi sehingga didapatkan nilai *p value* untuk melihat derajat kemaknaannya.

1. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis univariat, distribusi frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 22 responden (57,9%). Namun, meskipun jumlah pasien yang puas lebih banyak, masih terdapat 16 responden (42,1%) yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh sebagian pasien, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti response time atau kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Simandalahi (2019), yang menyatakan bahwa salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan pemahaman bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada layanan medis yang diberikan, tetapi juga pada bagaimana interaksi antara petugas kesehatan dan pasien berlangsung. Sebaliknya, pasien yang mengalami keterlambatan dalam pelayanan (response time lambat) merasa kurang puas, dengan 76,9% di antaranya mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kecepatan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan teori Nursalam (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kualitas produk atau jasa dimana pasien merasa puas bila jasa yang didapatkan berkualitas, emosional dimana pasien merasa yakin dan kagum terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana pasien dapat menikmati kinerja perawat yang cepat dan nyaman, estetika merupakan daya tarik suatu institusi, karakteristik produk meliputi penampilan

bangunan, kebersihan, pelayanan keramahan petugas, lokasi, fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana (ruang tunggu, tempat parkir), komunikasi, suasana yang tenang dan nyaman.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa masih terdapat pasien atau keluarga pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang mereka terima saat mengantarkan pasien di IGD. Beberapa keluhan yang sering di alami oleh pasien / keluarga pasien adalah lambatnya pasien mendapatkan tindakan dari tenaga medis, perawat juga lambat merespon ketika keluarga pasien melaporkan keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pisu (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Rimawati (2016) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Tidak semua bisa merasakan yang diberikan meskipun sudah diberikan pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi bahwa keterampilan petugas kesehatan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar yang ada. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memadai, pasien akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan tindakan yang tepat, sehingga pasien merasa puas dan tidak mengeluh tentang pelayanan di IGD Rumah Sakit.

Selain itu kepuasan dalam suatu pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh rasa perhatian tanpa harus memilah-milah pasien dengan mengedepankan status sosial, dalam pelayanan di IGD petugas harus cepat dan tepat dalam memberikan pertolongan pertama tanpa harus memilah-milah sesuai status sosial dan juga merupakan salah satu cara untuk menjaga



perasaan seorang pasien. Jika seorang pasien tidak merasa kecewa terhadap pelayanan secara langsung seorang pasien akan puas terhadap pelayanan tersebut.

2. Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui distribusi frekuensi responden yang response timenya cepat sebanyak 25 responden (65,8%) dan responden yang response timenya lambat sebanyak 13 responden (34,2%).

Hal ini sesuai dengan pernyataan Simandalahi (2019), yang menjelaskan bahwa *response time* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Response time memegang peran penting pada saat memberikan asuhan keperawatan dan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Response time merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di pintu puskesmas sampai mendapat pelayanan dari petugas Instalasi Gawat Darurat sampai selesai tindakan yang diberikan

Sesuai dengan teori Kartikawati (2018) yang menjelaskan bahwa *response time* merupakan pelaksanaan tindakan atau pemeriksaan oleh petugas dalam waktu kurang dari 5 menit pertama kedatangan pasien di instalasi gawat darurat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana dan prasarana sumber daya manusia dan manajemen UGD rumah sakit sesuai standar.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa masih terdapat beberapa perawat yang *response time* nya lambat dalam melakukan perawatan pasien UGD, hal ini disebabkan karena keterbatasan jumlah perawat yang bertugas di UGD, serta beberapa pasien yang tiba di waktu bersamaan, sehingga perawat lebih memprioritaskan masalah pasien yang paling darurat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simandalahi et al. (2019), di mana 56,8% responden menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Selain itu, 70,3% responden dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa response time atau waktu tanggap yang diberikan

oleh petugas kesehatan termasuk dalam kategori cepat atau tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, yang menjadi salah satu indikator utama dalam penelitian ini, memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Seperti yang ditemukan dalam penelitian ini, responden yang menerima pelayanan dengan response time cepat cenderung merasa lebih puas.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Wiryansyah (2020) menunjukkan bahwa response time perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pusri dan Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang rata-rata cepat, yaitu kurang dari 5 menit. Selain itu, tingkat pengetahuan perawat tentang response time juga tergolong sangat baik, karena sebagian besar perawat di kedua rumah sakit tersebut memiliki pemahaman yang baik mengenai pentingnya waktu tanggap dalam pelayanan gawat darurat.

Widodo (2015) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, mencanangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Dalam mencapai SPM tersebut, dilakukan kegiatan/program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana IGD yang baik. Hal ini didukung adanya penempatan perawat yang sudah terlatih untuk melakukan triase dan pertolongan pertama, sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat, dimana pasien yang gawat darurat harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di IGD.

Peneliti beramsumsi tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pasien, pengetahuan dan kompeten seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang akan datang ke IGD semakin banyak.

3. Hubungan Response Time Pelayanan Unit Gawat Darurat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat diketahui bahwa dari 25 responden yang



response time pelayanan unit gawat daruratnya cepat sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 19 responden (76%) sedangkan dari 13 responden yang *response time* pelayanan unit gawat daruratnya lambat sebagian besar responden menyatakan kurang puas sebanyak 10 responden (76,9%).

Dari hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,005 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *response time* pelayanan unit gawat darurat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bumi Lampung tahun 2023. Dan didapatkan nilai $PR = 10,556$ yang artinya semakin cepat *response time* pelayanan gawat darurat kepada pasien maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien sebesar 10,556 kali dibandingkan dengan *response time* yang lambat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Sanjaya dalam Kumaladewi (2021), yang menjelaskan bahwa *response time* adalah suatu standar pelayanan yang harus dimiliki IGD dan merupakan unsur dari *responsiveness* yang menjadi faktor dari kepuasan pasien IGD. *Response time* dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Terlihat dari hasil penelitian diatas bahwa semakin cepat *response time* terhadap penanganan pasien maka akan semakin meningkat rasa puas pasien dan begitu sebaliknya semakin lambat *response time* yang diberikan oleh perawat kepada pasien maka akan mengurangi rasa puas pasien terhadap kinerja perawat.

Hal serupa diungkapkan Muninjaya dalam Kumaladewi (2021), yang menjelaskan bahwa upaya dalam memberikan kepuasan pasien khususnya pada pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat. Pasien yang menunggu lama cenderung menganggap layanan perawatan kesehatan kurang dapat diakses dan waktu tunggu kurang dapat di terima. Jaminan waktu tunggu yang cepat memberikan penilaian baik terhadap layanan yang diberikan, semakin cepat waktu tunggu yang diberikan dapat meningkatkan rasa puas pasien terhadap suatu layanan begitu sebaliknya semakin lama waktu tunggu pasien maka pasien

akan merasa kurang puas terhadap suatu layanan yang diberikan.

Menurut Susanti & Kusniawati, (2019) kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien atas jasa pelayanan yang diterima. Jasa tersebut berkaitan dengan kinerja seorang perawat sesuai perannya dalam *response time* yang selanjutnya akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap jasa tersebut. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan di rumah sakit. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien dapat ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan dan diterima dapat memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa semakin cepat *response time* yang dilakukan oleh perawat akan membuat pasien dan keluarga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Namun jika *response time* tenaga medis lambat maka pasien dan keluarga pasien akan merasa kecewa karena merasa diabaikan oleh perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Simandahati et al. (2019) yang berjudul Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. Hasil penelitian didapatkan 56,8% responden puas dengan pelayanan keperawatan, 70,3% menyatakan *response time* pada kategori tanggap. Analisa Bivariat didapatkan ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{ value } 0.039$).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti berasumsi bahwa *response time* pelayanan unit gawat darurat berhubungan dengan kepuasan pasien. Peran perawat sangat penting karena selain ujung tombak di Unit Gawat Darurat dan rawat inap, peran perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, karena setiap individu pasti berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik terutama dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan dan pemberian pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan kesehatan



juga dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien melalui upaya perbaikan yang menyangkut masalah fasilitas, prosedur, pelayanan, dan aspek teknis lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Bumi Lampung pada tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 38 responden, 57,9% menyatakan puas, sementara 42,1% merasa kurang puas. Sebagian besar responden (65,8%) mengalami *response time* yang cepat, dan sisanya (34,2%) merasa *response time* lambat. Hasil analisis statistik menunjukkan $p\text{-value} = 0,005$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan hubungan yang bermakna antara kecepatan pelayanan dan kepuasan pasien.

SARAN

1. Bagi Puskesmas Bumi Lampung

Hasil penelitian ini diharapkan pihak puskesmas dapat lebih meningkatkan lagi *response time* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan unit gawat darurat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi STIKES Mitra Adiguna Palembang

Diharapkan dapat melengkapi literatur di perpustakaan STIKES Mitra Adiguna Palembang berupa buku-buku pelajaran, majalah, jurnal penelitian terdahulu khususnya teori-teori yang berhubungan *response time* perawat dan kepuasan pasien sehingga dapat membantu bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa dengan menggunakan sampel yang lebih banyak lagi dan menggunakan metode penelitian yang berbeda serta mencari variabel lain yang berhubungan dengan

kepuasan pasien sehingga dapat terus dikembangkan lagi agar lebih bervariasi.

FUNDING

Penelitian ini menggunakan dana pribadi dari peneliti..

KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada potensi konflik kepentingan dalam proses penelitian dan publikasi penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan kajian ini.

KEPUSTAKAAN

- Akhirul, T., & Fitriana, N. F. (2020). *Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. [Http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/JKM](http://Journal.Um-Surabaya.Ac.Id/Index.Php/JKM)
- Andriana, A. A. A. M. I. H. (2021). *Daya Tanggap Pelayanan Unit Gawat Darurat*. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 37–50.
- Darmawansyah. (2019). *Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Makassar
- Karame & Husain. (2019). *Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula*. *Volume 7 Nomor 1 Tahun 2019 e-ISSN : 2655-7487, p-ISSN : 2337-7356*
- Kartikawati. (2018). *Hubungan Respon Time Perawat dengan Kepercayaan Keluarga Pasien Triase Kuning di Ruang Instalasi Gawat*.
- Kepmenkes RI No 856. (2009). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/Sk/Ix/2009*.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., Aziz, A. N., Bahrul, S., & Jombang, U.



- (2021). *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. *Jurnal Edunursing*, 5(1). [Http://Journal.Unipdu.Ac.Id](http://Journal.Unipdu.Ac.Id)
- Kuryadinata, S. R., 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>
- Latupono, A., Maidin, A., & Zulkifli, A. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Masohi Tahun 2014*. 5, 74–81.
- Mardalena, I. (2020). *Asuhan Keperawatan Gawat Darurat* (1st Ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Mutiarasari et al. (2019). *Response Time and Patient Satisfaction in Emergency Room at Anutapura General Hospital, City of Palu*
- Nurdaleni. (2021). *Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes*. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2021(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/Cerdika.Xx>
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* (A. Suslia & P. P. Lestar, Eds.; 4th Ed.). Salemba Medika.
- Permenkes RI No 75. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014*.
- Pisu, Hermawan. (2015). *Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. e-Jurnal keperawatan (e-kp) volume 3, nomor 2 oktober 2015
- Prahmawati, P., & Rahmawati, A. (2021). *The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung 2021*. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69-79.
- Simandalahi, T., Morika, H. D., Sartiwi, W., Indah, R., & Dewi, S. (2019). *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas*. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5(2), 127-132.
- Susanti & Kusniawati. (2019). *Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Igd Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*. *Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, Volume 6, Nomor 2, November 2019
- Sugiono., Muflihatin, S. K. (2022). *Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda*. *Borneo Student Research*, 3 (2), 1666-1674
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Virgo. Gusman. (2018). *Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang*. *Jurnal Ners Volume 2 Nomor 1 Tahun 2018 Halaman 72 – 85*
- Widodo, E. (2015). *Hubungan Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. *E-journal Keperawatan Vol. 2*.
- Wiryansyah, Oscar Ari. (2020). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Response Time Dalam Menentukan Triase Diruang IGD*. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, Vol. 10, No. 19, Januari 2020