

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT(IGD) DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RSU AL ISLAM
H.M.MAWARDI KRIAN SIDOARJO**



**LUKMAN GOSY PRATAMA
2434201069**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT(IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU
AL ISLAM H.M.MAWARDI KRIAN SIDOARJO**



**LUKMAN GOSY PRATAMA
2434201069**

Pembimbing 1

Mujiadi, S.Kep., Ns., M.KKK.
NIK. 220250150

Pembimbing 2

Dwiharini Puspitaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 220250092

Pernyataan

Dengan ini saya selaku mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto :

Nama : Lukman Gosal Pratama

NIM : 2434201069

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju / ~~Tidak~~Setuju*) naskah jurnal ilmu yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari pembimbing , dipublikasikan dengan / tanpa*) mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum

Mojokerto, 25 Agustus 2025

Lukman Gosal Pratama
NIM. 2434201069

Pembimbing 1



Mujiadi, S.Kep., Ns., M.KKK.
NIK. 220250150

Pembimbing 2



Dwiharini Puspitaningsih, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 220250092

**HUBUNGAN RESPONSE TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT
DARURAT(IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSU AL
ISLAM H.M.MAWARDI KRIAN SIDOARJO**

Lukman Gosy Pratama

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan

lukmangosyp@yahoo.com

Mujiadi

Dosen STIKES Majapahit Mojokerto

mujiadi.k3@gmail.com

Dwiharini Puspitaningsih

Dosen STIKES Majapahit Mojokerto

dwiharini.pus@gmail.com

Abstrak - Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu rumah sakit, di mana *response time* menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RSU Al Islam H.M. Mawardi Krian Sidoarjo. Desain penelitian menggunakan analitik korelatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 58 responden dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Variabel independen adalah *response time* pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji Rank Spearman dengan tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58,6%) mendapatkan *response time* kategori cepat, sedangkan 39,7% lambat, dan 1,7% sangat lambat. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden (67,2%) merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, sementara 32,8% menyatakan tidak puas. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$; $p < 0,05$). Arah hubungan bersifat positif, artinya semakin cepat pelayanan diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. *Response time* memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pasien di IGD. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kecepatan pelayanan melalui optimalisasi triase, penambahan tenaga pada jam sibuk, serta evaluasi berkala. Perawat diharapkan meningkatkan keterampilan klinis dan komunikasi, sedangkan masyarakat diharapkan kooperatif dalam memberikan informasi dan umpan balik terhadap pelayanan.

Kata kunci: Response time, kepuasan pasien, Instalasi Gawat Darurat

Abstract - Emergency Department (ED) services are an important indicator of hospital quality, where response time plays a key role in influencing patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between response time in the ED and patient satisfaction at Al Islam H.M. Mawardi General Hospital, Krian, Sidoarjo. The research used a correlational analytic design with a cross-sectional approach. A total of 58 respondents were selected using accidental sampling. The independent variable was service response time, while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected through observation and questionnaires, and analyzed using the Spearman Rank test with a significance level of 0.05. The results showed that most respondents (58.6%) received a fast response time, while 39.7% experienced a slow response time, and 1.7% very slow. Regarding satisfaction, the majority of respondents (67.2%) expressed satisfaction with the services received, while 32.8% reported dissatisfaction. Statistical analysis indicated a significant relationship between response time and patient satisfaction ($p = 0.000$; $p < 0.05$). The direction of the relationship was positive, meaning that the faster the service was provided, the higher the level of patient satisfaction. In conclusion, response time is an important factor affecting patient satisfaction in the ED. Hospitals are advised to maintain rapid service through optimized triage, additional staff during peak hours, and regular evaluations. Nurses are encouraged to improve both clinical skills and communication, while the community is expected to be cooperative in providing information and feedback regarding services.

Keywords: Response time, patient satisfaction, Emergency Department

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu bagian di dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan yang diberikan seperti pelayanan medis sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu (Prahmawati & Rahmawati, 2021). Keadaan gawat darurat merupakan suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan lebih lanjut. Tujuan utama IGD yaitu menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu (Nurlina et al., 2019).

Triage sangat penting dalam mengidentifikasi berat dan ringannya keadaan pasien dan juga prioritas penanganan, perawat triage harus bisa melakukan waktu tanggap (respon time) dengan cepat yaitu < 10 menit (Sholehah et al., 2025). Response time juga di kategorikan dengan prioritas P1 dengan penanganan 0 menit,

P2 dengan penanganan < 30 menit, P3 dengan penanganan < 60 menit. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standarnya (Prahmawati & Rahmawati, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap (*response time*) meliputi ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, fasilitas, kehadiran petugas, dan beban kerja, sedangkan faktor internal meliputi kondisi pasien, pelatihan, masa kerja, dan pendidikan. Dengan adanya dukungan tersebut, layanan kegawat daruratan dapat diberikan tepat waktu dan berkualitas (Adril & Ilyas, 2024).

Indonesia juga menghadapi tantangan serupa terkait waktu tanggap dalam layanan daruratnya. Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia. Jumlah kunjungan pasien ke IGD rumah sakit di Indonesia, pada tahun 2020 tercatat sebanyak 8.597.000 atau 15,5% dari total keseluruhan kunjungan. Terdapat 2.247 Rumah Sakit Umum dan 587 Rumah Sakit Khusus dari total 2.834 rumah sakit. Pada tahun 2021, angka kunjungan meningkat menjadi 10.124.000 (18,2 % dari total kunjungan), dan pada tahun 2022 mencapai 16.712.000, yang merupakan 28,2% dari total kunjungan (KEMENKES RI, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia memerlukan peningkatan infrastruktur serta sumber daya untuk menangani jumlah pasien yang semakin besar dengan waktu tanggap (*response time*) yang optimal (Adril & Ilyas, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Amerika Serikat tentang kepuasan pelayanan di IGD, 60% mengatakan tentang perawatan yang diberikan oleh perawat tidak sesuai dengan harapan pasien, waktu tunggu pasien diberikan pelayanan yang relative lama, fasilitas serta petugas atau perawat masih kurang, dan 40% lainnya mengatakan ketidakpuasannya tentang obat yang diberikan relative lama dan memiliki proses yang rumit (Anggara et al., 2022). Data Kemenkes RI tahun 2018 bahwa rata-rata hasil data dari beberapa Rumah Sakit di Indonesia menunjukkan 67% klien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap response time yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kelengkapan serta kejelasan informasi, waktu tanggap pasien dan fasilitas umum yang tersedia. Setiap pasien akan merasakan puas apabila alur administrasi dan waktu tunggu tidak membuat

pasien jenuh (Rudiyanto & Fahrurrozi, 2023). Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ada dua faktor yang mempengaruhi response time perawat dalam memberikan penanganan gawat darurat. Faktor internal yang mempengaruhi terdiri dari kondisi gawat darurat, pelatihan gawat darurat, dan pendidikan. Faktor eksternal yang mempengaruhi terdiri dari ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, fasilitas, stretcher, kehadiran petugas, dan beban kerja (Hania et al., 2020).

Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan dengan menilai tingkat kepuasan pasien, karena tingkat kepuasan pasien sangat penting. Kepuasan pasien merupakan suatu penentu penilaian baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa rumah sakit mempunyai mutu yang baik (Abdullah.,et.al, 2017). Kepuasan pasien termasuk salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapat pasien yang loyal (setia) (Yuniarti et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross-sectional. Desain ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara variabel independen yaitu *response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien, yang diukur pada satu titik waktu. Penelitian dilaksanakan di IGD RSUD Al Islam H.M. Mawardi Krian Sidoarjo pada bulan Agustus 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien IGD dengan rata-rata kunjungan 69 pasien per bulan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan derajat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 58 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi pasien triase hijau, sadar penuh, kooperatif, dan bersedia menandatangani *informed consent*. Responden dengan kondisi gagal napas atau mengundurkan diri dari penelitian dikeluarkan dari sampel.

Instrumen penelitian meliputi kuesioner demografi, kuesioner kepuasan pasien (12 item dengan skala Likert), serta pengukuran *response time*

menggunakan stopwatch sesuai standar operasional prosedur IGD. Variabel *response time* dikategorikan menjadi cepat (≤ 5 menit) dan lambat (> 5 menit), sedangkan kepuasan pasien dikategorikan puas (skor > 50) dan tidak puas (skor ≤ 50).

Pengumpulan data dilakukan setelah peneliti memperoleh izin dari pihak institusi dan rumah sakit. Tahapan pengolahan data mencakup *editing*, *coding*, *scoring*, *entry*, *cleaning*, dan *tabulating* menggunakan SPSS. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan distribusi karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rho dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) untuk mengetahui hubungan antara *response time* dan kepuasan pasien.

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *informed consent*, menjaga anonimitas dan kerahasiaan data, serta memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian STIKES Majapahit Mojokerto.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian.

1. Data Umum

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
Remaja	14	24.2
Dewasa	31	53.4
Lansia	13	22.4
Total	58	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kategori usia Dewasa (53.4%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	34	58,6
Wanita	24	41.4
Total	58	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Pria (58,6%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pendidikan Dasar	6	10.3
Pendidikan Menengah	42	72.4
Pendidikan Tinggi	10	17.3
Total	58	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Menengah (72.4%).

2. Data Khusus

a. *Response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan response time pelayanan

Response Time	Frekuensi	Persentase
Lambat	24	41.4
Cepat	34	58.6
Total	58	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kategori *response time* cepat (58.6%).

b. Kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Tabel 5. Kepuasan Responden di ruang IGD RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	19	32.8
Puas	39	67.2
Total	58	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan Puas terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian (67,2%).

c. Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Tabel 4.6 Tabulasi silang hubungan *Response Time* dengan Kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H.M. Mawardi Krian

No	Response Time	Kepuasan				Total		P value
		Tidak Puas		Puas				
		f	%	f	%	f	%	
2	Lambat	17	70.8	7	29.2	24	100	0.0001
3	Cepat	2	5.9	32	94.1	34	100	
	Jumlah	19	32.8	39	67.2	58	100	

Berdasarkan Tabel 4.6, terlihat bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan kecepatan response time pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Dari 24 responden yang mendapatkan response time lambat, sebagian besar (70,8%) menyatakan tidak puas, dan hanya 29,2% yang menyatakan puas. Sebaliknya, dari 34 responden yang mendapatkan response time cepat, sebagian besar (94,1%) menyatakan puas, sedangkan hanya 5,9% yang tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,0001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara response time dengan kepuasan pasien IGD. Dengan demikian, semakin cepat response time pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien cenderung semakin tinggi. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan di IGD merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien

PEMBAHASAN

1. *Response time* pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Berdasarkan Tabel 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *response time* pelayanan kategori cepat, yaitu sebanyak 34 orang (58,6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) mampu memberikan pelayanan dengan waktu tanggap yang relatif cepat.

Menurut teori pelayanan kesehatan darurat, *response time* yang cepat merupakan salah satu indikator penting kualitas pelayanan di IGD, karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien, terutama dalam kondisi gawat

darurat yang membutuhkan penanganan segera (Kemenkes RI, 2019). *American College of Emergency Physicians (ACEP)* juga menekankan bahwa *response time* yang ideal di IGD adalah di bawah lima menit untuk kasus-kasus dengan tingkat kegawatan tinggi, karena keterlambatan dapat berdampak pada prognosis pasien.

Penelitian sebelumnya oleh Putri dkk. (2021) menemukan bahwa *response time* cepat di IGD berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan keselamatan pasien. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Saputra dan Wulandari (2020), yang menyatakan bahwa mayoritas pasien merasa puas ketika waktu tanggap tenaga kesehatan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Peneliti berpendapat bahwa capaian *response time* cepat pada mayoritas responden dalam penelitian ini menunjukkan kinerja yang baik dari tim IGD RSU Al Islam H. M. Mawardi Krian, baik dari segi koordinasi, ketersediaan sumber daya, maupun kesiapan petugas. Implikasi bagi manajemen rumah sakit adalah perlunya mempertahankan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan gawat darurat yang telah efektif, serta melakukan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan terkait manajemen waktu tanggap, *triage*, dan penanganan kasus kegawatdaruratan. Selain itu, manajemen perlu memperkuat kesiapsiagaan dengan menjamin ketersediaan sarana-prasarana, peralatan medis, dan jumlah tenaga yang memadai pada setiap shift, khususnya di jam sibuk. Audit klinis dan evaluasi berkala terhadap kasus dengan *response time* lambat juga penting dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan menentukan solusi yang tepat. Optimalisasi sistem informasi IGD yang mampu memantau waktu tanggap secara *real time* akan membantu deteksi dini keterlambatan sehingga intervensi segera dapat dilakukan. Langkah-langkah ini diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan, menjamin keselamatan pasien, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

2. Kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSU Al Islam H. M. Mawardi Krian

Berdasarkan Tabel 5, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden di ruang IGD RSU Al Islam H. M. Mawardi Krian menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, yaitu sebanyak 39 orang (67,2%). Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien menilai pelayanan yang

diberikan tenaga kesehatan di ruang IGD telah memenuhi harapan mereka, baik dari segi kecepatan pelayanan, sikap petugas, maupun kualitas penanganan kegawat darurat. Namun demikian, keberadaan sepertiga responden yang menyatakan tidak puas menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Secara teori, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, yang mencakup lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka pasien cenderung puas, sebaliknya jika pelayanan berada di bawah harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Pada pelayanan ruang IGD, aspek yang sering menjadi perhatian pasien meliputi kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan, ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, serta perhatian dan empati tenaga kesehatan terhadap kondisi ibu pasca melahirkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan studi-studi sebelumnya. Penelitian oleh Andriani (2019) menemukan bahwa sebagian besar pasien IGD merasa puas dengan pelayanan cepat tanggap yang diberikan perawat, meskipun masih ada pasien yang menilai aspek komunikasi dan empati perlu ditingkatkan. Demikian pula, penelitian oleh Fitriyani (2020) melaporkan bahwa kepuasan pasien di IGD sangat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga..

Peneliti berpendapat bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini mencerminkan kinerja positif tenaga kesehatan di ruang IGD, baik dari aspek kompetensi klinis dalam penanganan kegawat darurat, maupun kemampuan interpersonal dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien dan keluarga. Hal ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar proses pelayanan telah berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun demikian, persentase ketidakpuasan sebesar 32,8% perlu menjadi perhatian serius, mengingat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan

rumah sakit yang memengaruhi citra dan tingkat kepercayaan masyarakat. Implikasi bagi manajemen rumah sakit adalah perlunya strategi ganda, yaitu mempertahankan aspek pelayanan yang telah mendapatkan penilaian positif dari pasien, serta melakukan perbaikan pada aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan. Langkah yang dapat dilakukan antara lain adalah memperkuat pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan, meningkatkan ketersediaan dan kenyamanan fasilitas ruang nifas, serta memperbaiki sistem *response time* pelayanan untuk memastikan semua pasien mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat. Selain itu, perlu dilakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk memantau perubahan persepsi pasien dan memastikan adanya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pasien dapat meningkat secara merata dan berkontribusi positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

3. Hubungan *Response Time* dengan Kepuasan pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil analisis tabulasi silang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Al Islam H. M. Mawardi Krian. Dari 1 responden yang mengalami pelayanan dengan *response time* sangat lambat, seluruhnya (100%) menyatakan tidak puas. Pada kelompok *response time* lambat, sebagian besar responden yaitu 16 orang (27,6%) menyatakan tidak puas dan hanya 7 orang (12,1%) yang menyatakan puas. Sebaliknya, pada kelompok *response time* cepat, mayoritas responden yaitu 32 orang (55,2%) menyatakan puas, sedangkan hanya 2 orang (3,4%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kecepatan pelayanan (*response time*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Secara teori, kecepatan pelayanan atau *response time* merupakan salah satu indikator penting dalam mutu layanan kesehatan, khususnya di IGD yang memiliki karakteristik penanganan pasien darurat dan membutuhkan keputusan serta tindakan yang cepat. Menurut teori pelayanan prima (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018), dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merupakan faktor

utama yang memengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam kondisi darurat. Pasien yang mendapatkan penanganan cepat cenderung merasa lebih aman, dihargai, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan keterlambatan dapat menimbulkan rasa cemas, ketidaknyamanan, bahkan risiko terhadap keselamatan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Andriani dkk. (2020) yang menunjukkan bahwa *response time* yang cepat di IGD berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien, di mana pasien yang mendapatkan penanganan kurang dari 5 menit lebih cenderung memberikan penilaian puas. Hasil penelitian lain oleh Putri (2019) juga mengungkapkan bahwa faktor kecepatan pelayanan memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan faktor lainnya seperti keramahan petugas atau kelengkapan fasilitas, terutama pada pelayanan IGD. Kesamaan hasil ini memperkuat bukti bahwa kecepatan dalam pelayanan darurat bukan hanya berdampak pada hasil klinis, tetapi juga sangat menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit.

Peneliti berpendapat bahwa tingginya tingkat kepuasan pada kelompok *response time* cepat menunjukkan keberhasilan petugas IGD dalam melaksanakan prosedur pelayanan darurat sesuai standar operasional yang berlaku. Namun, adanya persentase ketidakpuasan yang cukup tinggi pada kelompok *response time* lambat dan sangat lambat mengindikasikan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap faktor penyebab keterlambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya koordinasi antar petugas, atau kendala teknis dalam alur pelayanan.

Implikasi bagi manajemen rumah sakit adalah pentingnya menjaga dan meningkatkan kecepatan pelayanan di IGD melalui strategi yang terstruktur, seperti menambah jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk, memperbaiki sistem triase agar lebih efisien, serta memberikan pelatihan intensif tentang manajemen waktu dan tanggap darurat bagi petugas. Selain itu, manajemen perlu melakukan monitoring berkala terhadap *response time* dan kepuasan pasien sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan. Dengan penerapan strategi tersebut, diharapkan kecepatan pelayanan dapat dipertahankan pada standar optimal, sehingga tingkat

kepuasan pasien meningkat dan citra rumah sakit sebagai penyedia layanan gawat darurat yang cepat dan tanggap semakin kuat di mata Masyarakat

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga kecepatan pelayanan terbukti menjadi faktor penting dalam menentukan mutu layanan IGD. Berdasarkan temuan ini, peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas komunikasi tenaga kesehatan, sarana-prasarana, maupun beban kerja perawat, serta menggunakan desain longitudinal atau metode kualitatif untuk menggali aspek subjektif kepuasan pasien. Dari sisi manajerial, rumah sakit perlu mempertahankan standar *response time* yang baik sekaligus mengevaluasi faktor penghambat melalui pelatihan kegawatdaruratan berkala, optimalisasi sistem triase, penambahan tenaga pada jam sibuk, dan pemanfaatan sistem informasi untuk pemantauan waktu tanggap secara real-time. Perawat di IGD diharapkan meningkatkan keterampilan klinis, manajemen waktu, serta aspek non-teknis seperti komunikasi, empati, dan keramahan, sekaligus mengikuti pelatihan manajemen stres agar mampu menjaga kualitas layanan dalam kondisi padat pasien. Masyarakat juga diharapkan mendukung dengan memberikan informasi medis yang jelas dan cepat, segera membawa pasien dalam kondisi gawat darurat ke rumah sakit, serta memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan guna mendukung peningkatan mutu berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. Watrionthos & J. Simarmata, Eds.). Yayasan Kita Menulis. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositori.uin-alauddin.ac.id/19810/1/2021_Book%20Chapter_Metodologi%20Penelitian%20Kesehatan.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositori.uin-alauddin.ac.id/19810/1/2021_Book%20Chapter_Metodologi%20Penelitian%20Kesehatan.pdf)
- Adril, R., & Ilyas, J. (2024). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tanggap (Response Time) Tenaga Kesehatan Pada Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit : Literature Review*. 8 No 3. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/38855/25394>

- Anggara, E., Negara, K., & Megayanti, S. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit TK II UDAYANA* [Institut Teknologi dan Kesehatan Bali]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/PUTU_EMA_ANGGARA_PUTRI.pdf
- Destiningrum, C. K., Marti, E., & Nugraha, D. A. (2024). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Emergency Severity Index Level 1 Dan 2 Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan I CARE*, 5(1), 10–21. <http://ejournal.stikespantirapih.ac.id/index.php/jurkes/article/view/242/108>
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). *Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD*. 5(2). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46168/75676589042>
- Istikomah, L. R., & Hutahaean, S. (2023). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta. *Dunia Keperawatan : Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 227–235. <https://doi.org/10.20527/dk.v11i2.231>
- KEMENKES RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Vol. xiv* (A. Q. Habib, Ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50344/1/Metode%20Penelitian%20Kuantitatif%20%28Panduan%20Praktis%20Merencanakan%2C%20Melaksa.pdf
- Maila. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*. . <https://stradapress.org/index.php/ebook/catalog/book/14>.
- Nurlina, D., Rifai, A., & Jamaluddin. (2019). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit TNI AD Tk IV 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(03), 78–88. <https://doi.org/10.33221/jikm.v8i03.299>
- Nursalam. (2017). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*.
- Prahmawati, P., & Rahmawati, A. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepuluh Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79. <https://jurnal.akperdharmawacana.ac.id/index.php/wacana/article/download/281/167>
- Putri, P. E. A. (2022). *Hubungan Respon Time Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit TK II Udayana Denpasar* [INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN BALI]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.itekes-bali.ac.id/medias/journal/PUTU_EMA_ANGGARA_PUTRI.pdf
- Rudiyanto, A., & Fahrurrozi, M. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Response Time Pasien IGD. *Binawan Student Journal*, 5(3), 32–37. <https://journal.binawan.ac.id/bsj/article/view/1338/430>
- Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). *Metode Kuantitatif Penulis*. Unisri Press. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sirisma.unisri.ac.id/ber

kas/42 CETAK_FIX_metode%20kuantitatif_new.pdf

- Sholehah, B., Salsabilah Nurramadhani, A., Azizah, A., & Qotrunada, A. (2025). Peran Instalasi Gawat Darurat Dan Fungsi Triage Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Abdimas Pamenang*, 3(1), 48. <https://doi.org/10.53599>
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 11(1). <https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/1444/475>
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sinambela. Ulfa. (2021). *Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan*.
- Yuniarti, E., Murni, N. S., & Asiani, G. (2025). Analisis Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal Aisyiyah Medika*, 10 No 1, 183–203. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/1313/1034>
- Zulfahmidah, & Rahman, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Health*, 2(1), 8–17. <https://citracendekiacelebes.org/index.php/INAJOH/article/download/28/16>