



### HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI IGD RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA TANJUNG MULIA

#### *THE RELATIONSHIP BETWEEN THE RESPONSE TIME OF THE IMPLEMENTING NURSE AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT THE EMERGENCY ROOM OF MITRA MEDIKA HOSPITAL TANJUNG MULIA*

**Agus Surya Bakti<sup>1</sup>, Ani Rahmadhani Kaban<sup>2</sup>, Afina Muharani Syaftriani<sup>3</sup>**

Prodi S1 Keperawatan dan Profesi Ners, Fakultas Farmasi Dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia

Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email Penulis: [agussuyabakti@helvetia.ac.id](mailto:agussuyabakti@helvetia.ac.id)

#### ABSTRAK

*Respon time* merupakan waktu tanggap yang dilakukan perawat saat pasien tiba sampai mendapat tanggapan atau respon dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan. Respon time merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *Respon Time* Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023. Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Survei Analitik* dengan pendekatan *crosssectional*, menggunakan *uji chi-square*. Populasi penelitian sebanyak 2.007 responden, Sampel penelitian sebanyak 74 responden. Pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Dengan rumus *slovin*. Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan *uji chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien adalah  $p\text{-value} = 0,00$  lebih kecil ( $<$ )  $\alpha = 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa ada Hubungan yang signifikan antara *Respon Time* Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023. Kesimpulan Bahwa ada Hubungan Respon Time Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023.

**Kata kunci** : *Respon Time, Kepuasan Pasien*

#### ABSTRACT

*Response time* is the response time carried out by the nurse when the patient arrives until getting a response or response from the emergency department personnel with service time. *Response time* is one indicator of service quality that affects patient satisfaction. The purpose of this study is to determine the relationship between the response time of the implementing nurse and the level of patient satisfaction at the emergency room of Mitra Medika Hospital Tanjung Mulia Medan in 2023. The research design used in this study was an Analytical Survey with a cross-sectional approach, using the chi-square test. The study population was 2,007 respondents, the research sample was 74 respondents. Samples were taken by using *Purposive Sampling*. With the formula *slovin*. Based on the results of analysis using the chi-square test, it shows that the significant value of the relationship between response time and patient satisfaction level is  $p\text{-value} = 0.00$  smaller ( $<$ )  $\alpha = 0.05$ , this proves that there is a significant relationship between the response time of the implementing nurse and the level of patient satisfaction at the emergency room of Mitra Medika Hospital Tanjung Mulia Medan in 2023. The conclusion showed that response time of the implementing nurse associated with the level of patient satisfaction at the emergency room of Mitra Medika Hospital Tanjung Mulia Medan in 2023.

**Keywords:** *Response Time, Patient Satisfaction*



### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu instansi atau organisasi social dan kesehatan yang berfungsi sebagai pelayanan yang memiliki manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti pelayanan yang secara menyeluruh, pengobatan atau penyembuhan dan pencegahan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan asuhan (1). Rumah sakit juga menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan . Salah satu yaitu ruangan Instalasi Gawat Darurat yang merupakan unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien (2). Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan kepada pelanggan secara bermutu, aman, tanpa membeda-bedakan dan efektif dengan cara memprioritaskan pasien sesuai dengan standar pelayanan yang ada di rumah sakit wajib untuk diberikan (3).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu bagian di dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Sesuai dengan pendapat AHCA (*America Hospital Association*) tahun 2017 mengatakan bahwa masyarakat mengandalkan ruang gawat darurat untuk mencari pengobatan dan perawatan medis, dalam kondisi mengancam jiwa ataupun tidak (4).

Penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving* (waktu adalah nyawa), Artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Hal ini mengingatkan pada kondisi pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (5). Salah satu indikator pelayanan yang efektif dan efisien di Instalasi Gawat Darurat adalah waktu tanggap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Waktu tanggap (*respon time*) adalah tindakan yang dilakukan oleh perawat dari mulai masuk ruang gawat darurat, dilakukan pengkajian, membuat rencana keperawatan sampai dilakukan tindakan segera untuk menolong pasien (6)

*Respon Time* adalah kecepatan penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. *Respon time* atau waktu tanggap adalah kecepatan waktu penanganan yang dimulai dari pasien datang ke IGD sampai pasien mendapatkan tindakan awal akibat masalah kesehatan yang dialami. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *respon time* yang cepat dan penanganan yang tepat (7). Waktu tanggap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba didepan pintu rumah sakit sampai mendapat tindakan medis dari petugas instalansi gawat darurat. radiologi, farmasi dan administrasi. Waktu tanggap dikatakan tepat waktu atau tidak terlambat jika waktu yang diperlukan tidak melebihi waktu yang diperlukan dan tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. Dimana salah satu bagian rumah sakit yang memberikan pelayanan berdasarkan waktu tanggap yaitu Instalasi Gawat Darurat (7).

*Respon time* yang cepat dan penanganan yang tepat dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia, dan manajemen yang di Instalasi Gawat Darurat rumah sakit sesuai dengan standar (8). Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *respon time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat (9).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam



menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (1).

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada kinerja dan tingkat kepuasan kerja dalam organisasi. Penilaian kinerja akan memberikan motivasi untuk mempengaruhi peningkatan hasil kerja yang akan meningkatkan kualitas-kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit terutama IGD akan baik juga hasil dari kepuasan pasien terhadap kinerja perawat tersebut (10).

Perawat yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja akan memiliki motivasi dan semangat kerja yang lebih tinggi, meningkatkan prestasi kerja perawat, meningkatkan hubungan antar rekan kerja, meningkatkan kepuasan pasien, dan berdampak pada peningkatan kinerja perawat dan kualitas pelayanan di rumah sakit (10).

Adapun faktor-faktor yang berhubungan dengan *respon time* perawat di Ruang Instalasi Gawat Darurat, meliputi : Usia, Tingkat Pendidikan, Lama Kerja, Jenis Kelamin, Beban Kerja dan Pengetahuan (11)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2023, peneliti mendapatkan data dari rekam medik, jumlah pasien yang datang ke IGD pada tahun 2023 pada Januari-maret berjumlah 2.007 orang. Pada bulan Januari tahun 2023 terdapat 935 orang yang datang berobat ke IGD. Pada bulan Februari tahun 2023 terdapat 503 orang yang datang berobat ke IGD. Pada bulan Maret tahun 2023 terdapat 569 orang yang datang berobat ke IGD. Peneliti juga melakukan wawancara dan memberikan beberapa pertanyaan berupa kuesioner terhadap beberapa pasien yang datang ke IGD. Dari hasil wawancara dan kuesioner didapatkan 5 orang yang mengatakan kurangnya waktu tanggap perawat sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di IGD tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Respon Time Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023.

### **METODE**

Desain Penelitian ini merupakan desain penelitian *kuantitatif* dengan rancangan penelitian *survey analitik* melalui pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan, Jl. Kol. Yos Sudarso No.KM. 7,5 Tj. Mulia, Tahun 2023. Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini dimulai dari bulan Juni sampai bulan Juli Tahun 2023. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di IGD RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Jumlah populasi berjumlah 74 pasien. Berdasarkan jumlah populasi pengambilan sampel digunakan dengan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* sebanyak 74 responden, ditunjukkan pada pasien. Untuk membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisa *chi square*, pada batas kemaknaan perhitungan value (0,05) maka dikatakan ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, artinya kedua variabel secara statistik mempunyai hubungan yang disignifikan.

### **HASIL**

#### **Karakteristik Responden**

##### **Tabel 1.**

*Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan umur Pasien di IGD RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia*



No	Karakteristik	Jumlah	Presentase
1.	<b>Umur</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
	Remaja Akhir (17-25 Tahun)	23	31.1
	Dewasa Awal (26-35 Tahun)	31	41.1
	Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	10	13.5
	Lansia awal (46-55 Tahun)	6	8.1
	Lansia Akhir (56-65 Tahun)	4	5,4
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 74 responden berdasarkan kategori umur, remaja akhir dengan jumlah 23 responden (31,1%), dewasa awal dengan jumlah 31 responden (41,1%), dewasa akhir dengan jumlah 10 responden (13,5%), lansia awal dengan jumlah 6 responden (8,1%), lansia akhir dengan jumlah 4 responden (5,4%), menunjukkan bahwa mayoritas berdasarkan Umur yaitu dewasa awal (26-35 Tahun) dengan jumlah 31 responden (31,1%).

**Tabel 2**

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia

No	Karakteristik	Jumlah	persentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
	Laki-Laki	31	41.9
	Perempuan	43	58.1
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 74 responden berdasarkan kategori jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 31 responden (41,9), perempuan dengan jumlah 43 responden (58,1), menunjukkan bahwa mayoritas berdasarkan Jenis Kelamin yaitu perempuan dengan jumlah 43 responden (58,1).

**Tabel 3**

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien di IGD RSU Mitra Medika Tanjung Mulia

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1.	<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
	Tidak Sekolah	0	0
	SD	13	17.6
	SMP	9	12.2
	SMA/Sederajat	38	51.4
	Diploma/Akademik	6	8.1
	Sarjana/PT	8	10.8
	<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa 74 responden berdasarkan kategori pendidikan SD dengan jumlah 13 responden (17,6), SMP dengan jumlah 9 responden (12,2), SMA/Sederajat dengan jumlah 38 responden (51,4), Diploma/Akademik dengan jumlah 6 responden (8,1), Sarjana/PT dengan jumlah 8 responden (10,8), menunjukkan bahwa mayoritas berdasarkan kategori Tingkat Pendidikan yaitu SMA/Sederajat dengan jumlah 38 responden (51,4%).



### Analisis Univariat

**Tabel 4**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan *Respon Time* Perawat Pelaksana Di IGD Mitra Medika Tanjung Mulia**

No	Respon Time	Jumlah		Persentase	
		f	%	f	%
1.	Tanggap ≤ 5 menit	55	74.3		
2.	Kurang Tanggap > 5 menit	19	25.7		
<b>Total</b>		<b>74</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 74 respon, berdasarkan *respon time* perawat pelaksana IGD dikelompokkan atas 2 kategori yaitu tanggap dan kurang tanggap. Dari 74 responden mayoritas dengan respon time Tanggap sebanyak 55 responden (74,3%), minoritas *respon time* yaitu Kurang Tanggap dengan jumlah 19 responden (25.7%).

**Tabel 5**

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSU Mitra Medika Tanjung Mulia**

No	Kepuasan Pasien	Jumlah		Persentase	
		f	%	f	%
1.	Puas	62	83.3		
2.	Tidak Puas	12	16.2		
<b>Total</b>		<b>74</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa dari 74 responden, berdasarkan kepuasan pasien dikelompokkan atas 2 kategori yaitu puas dan tidak puas. Dari 74 responden mayoritas kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 62 responden (83.3%), minoritas kepuasan pasien yaitu Tidak Puas dengan jumlah 12 responden (16.2%).

**Tabel 4**

**Tabulasi Silang Hubungan *Respon Time* Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSU Mitra Medika Medika Tanjung Mulia**

<i>Respon Time</i> Perawat	Tingkat Kepuasan Pasien						<i>P-value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tanggap ≤ 5 menit	55	74.3	0	0	55	74.3	0.00
Kurang Tanggap > 5 menit	7	9.5	12	16.2	19	25.7	
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>83.8</b>	<b>12</b>	<b>16.2</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 7 tabulasi silang antara hubungan *respon time* perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di IGD, diketahui bahwa dari 74 responden (100%), *Respon Time* dengan kategori Tanggap ≤ 5 menit yang Puas sebanyak 55 responden ( 74,3%). Sedangkan *Respon Time* dengan kategori Kurang Tanggap > 5 menit yang Tidak Puas dengan jumlah 12 responden (16.2%).





### PEMBAHASAN

#### **Respon Time Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2023, berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 74 responden (100%), sebanyak 55 responden (74.3%) mendapatkan *respon time* dari perawat tanggap, namun masih terdapat 19 pasien (23.7%) yang menyatakan *respon time* dari perawat kurang tanggap, dan totalnya yaitu 74 responden dengan 100%.

Penelitian ini sejalan dengan Pira Prahmawati, Asri Rahmawati, Kholina, Tahun 2021 yang berjudul tentang Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 60 pasien yang diamati terdapat 35 pasien (58,3%) mendapatkan *response time* perawat cepat namun masih terdapat 25 pasien (41,7%) yang menyatakan *response time* dari perawat lambat. Hal ini berarti pula bahwa sebagian besar pasien yang masuk ke IGD RSUD Demang Sepulau Raya, Lampung Tengah mendapatkan *response time* perawat cepat dengan pelayanan waktu  $\leq 5$  menit dan keadaan ini menunjukkan terpenuhinya standar

IGD sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 bahwa indikator *response time* (waktu tanggap) di IGD adalah harus  $\leq 5$  menit (4).

*Respon time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. 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 penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (12)

#### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2023, berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 74 responden (100%), sebanyak 62 responden (83.3%) merasa puas dengan respon time yang diberikan perawat, sedangkan 12 responden (16,2%) merasa tidak puas dengan *respon time* perawat.

Penelitian ini sejalan dengan Samfriati Sinurat, Indra Hizkia Perangin-angin, Josephine Christabel Lumbu Sepuh, Tahun 2019 yang berjudul tentang Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Gawat Darurat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan ditemukan pasien yang menjadi responden kepuasan kategori puas sebanyak 66 orang (75,9%). Pasien puas dikarenakan pelayanan yang diberikan perawat dan respon perawat dalam menanggapi keluhan dilakukan dengan cepat dan tepat, dimana pelayanan diterima sesuai dengan harapan pasien. Maka dapat diketahui dari 87 responden didapatkan pasien yang puas 66 orang dengan persentase 75,9%, dan yang tidak puas 21 orang dengan persentase 24,1%. Pasien yang tidak puas kemungkinan disebabkan oleh pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien, dan lamanya perawat menangani keluhan pasien, dapat juga disebabkan karena kurangnya fasilitas seperti ruang tunggu untuk keluarga yang sedang menemani pasien. 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 (2).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (13). 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 (2).

### **Hubungan Respon Time Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada Hubungan yang signifikan antara Respon Time Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,00$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Virgo Gusman Yang berjudul tentang Hubungan *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018. Dalam penelitian ini menggunakan analisis uji chi-square, menunjukkan nilai  $p\text{-value} 0,002$ . Yang berarti terdapat hubungan antara *Response Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang tahun 2018 (14).

*Respon time* sangat penting dalam menangani pasien gawat darurat khususnya pasien dengan kategori triase kuning karena dapat mengurangi keluasaan rusaknya organ - organ dalam dapat juga mengurangi beban pembiayaan dan *respon time* yang cepat dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien atau keluarga pasien ditunjang juga dengan sikap peduli atau *emphaty* dan keramahan juga komunikasi yang baik antara petugas kesehatan khususnya perawat dengan pasien atau keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan), dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) (15).

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2023. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di IGD, hasil statistik yang didapat dengan menggunakan *uji chi-square* terlihat nilai sebesar 0,00. Karena nilai  $p\text{-value} = 0,00$  lebih kecil ( $<$ )  $\alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan yang signifikan antara *Respon Time* Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih kepada Bapak/Ibu Direktur Rumah sakit Mitra Medika telah memberikan ijin untuk meneliti di lingkungan RS.



### DAFTAR PUSTAKA

1. Damanik joyce stephanie. Literature Review : Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien. 2021.
2. Sinurat S, Perangin-angin IH, Sepuh JCL. Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *J Penelit Keperawatan*. 2019;5(1).
3. Pelayanan T, Instalasi DI, Darurat G. *Al-Asalmiya Nursing*. 2022;11:17–28.
4. Time R. *Jurnal Wacana Kesehatan HUBUNGAN RESPONSE TIME PERAWAT DENGAN PELAYANAN GAWAT DARURAT DI THE RELATIONSHIP OF RESPONSE TIME TO SERVICES IN THE EMERGENCY INSTALLATION DEMANG SEPULAU RAYA HOSPITAL CENTRAL LAMPUNG 2021* Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah. 2021;6:69–79.
5. Fathia NA, Kurdaningsih SV. Karakteristik Perawat Terhadap Waktu Tanggap Dalam Penanganan Kegawatan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *J 'Aisyiyah Med*. 2022;7(2).
6. Maratur Silitomgo J, Anugrahwati R. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Respon Time Perawat Pada Pasien Suspek Covid-19 di IGD Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *J Ilm Keperawatan Altruistik [Internet]*. 2021;4(1):20–6. Available from: FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN RESPONE TIME PERAWAT PADA PASIEN DENGAN SUSPEK COVID 19 DI IGD RUMAH SAKIT HERMINA JATINEGARA
7. Of O, Respon THE, Of T, In N, Patients H, The IN, et al. OVERVIEW OF THE RESPON TIME OF NURSES IN HANDLING PATIENTS IN THE. 2(2):53–9.
8. St Nashrah Azia D, Atikah S, Ilhamjaya AM. Gambaran Response Time Dan Karakteristik Petugas Igd Rsu Anutapura Palu Tahun 2019. *Med Alkhairaat J Penelit Kedokt dan Kesehat*. 2020;2(3):100–8.
9. Hartati S. RESPONSE TIME PERAWAT DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RESPONSE TIME NURSE ' IN EMERGENCY GENERAL INSTALLATION. :1–7.
10. Kaban AR, Lubis AN, Arruum D. The Effect of Leader Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior on Nurse Job Satisfaction at University of Sumatera Utara Hospital. *IOSR J Nurs Heal Sci*. 2019;8(5):33–40.
11. Soleh K. Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Respon Time) Perawat Pada Pasien Cedera Kepala. 2022.
12. Isrofah, Indriono A, Setiyarso T. Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat ( Igd ) Rsud Batang. *RISTEK J Riset, Inov dan Teknol Kabupaten Batang*. 2020;4(2):19–29.
13. Mampuk V, Karame V. Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Igd Rsu Pancaran Kasih Manado. *J Community &Emergency [Internet]*. 2019;7:278–88. Available from: <http://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/225%0Ahttps://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/download/225/216>
14. Simandalahi T, Morika HD, Sartiwi W, Sari Dewi RI. Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *J Kesehat Mesencephalon*. 2019;5(2).
15. Respon H, Perawat T, Tingkat D, Rs UGD, Iii TK. PENANGANAN PASIEN KATEGORI TRIASE KUNING DI Zainar Kasim *Jurnal Kesehatan : Amanah Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado*. 2(8):37–41.