



Hubungan Rensponse Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Toni Akhirul¹, Nurul Fatwati Fitriana²

¹Program Studi Keperawatan S1, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

²Dosen Program Studi Keperawatan S1, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Indonesia

I N F O R M A S I

Korespondensi:

akhirultoni@gmail.com

Keywords:

Emergency, Response Time, Patients' Satisfaction Level

A B S T R A C T

Objective: To find out the correlation between the response time of Emergency Department service and patients' satisfaction level in Wijayakusuma Hospital of Purwokerto.

Method: This research used a quantitative method with a cross-sectional observational design. The 94 samples were taken using a purposive sampling technique. The data were collected using a questionnaire and response time observation sheets and analyzed using the Sommersd test.

Results: The results from the response time of Emergency Department service of Wijayakusuma Hospital of Purwokerto were fast (81.9%) and slow (18.1%). The patients' satisfaction level showed very satisfied (81.9%), satisfied (6.4%), and not satisfied (11.7%) toward the Emergency Department service. The analysis results between response time and satisfaction level using the Sommersd test showed sig value was 0.001 ($p < 0.05$) and the coefficient correlation value was 0.654 which meant there was a correlation between the response time of the Emergency Department service and patients' satisfaction level with strong correlation power.

Conclusion: There was a correlation between the response time of Emergency Department service and patients' satisfaction level with strong correlation power

PENDAHULUAN

Gawat darurat adalah suatu kondisi klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis dengan segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Gawat diartikan mengancam nyawa, sedangkan darurat adalah perlu mendapatkan tekanan atau tindakan dengan segera untuk menyelamatkan nyawa korban (Musliha, 2010).

Pada tahun 2014, data kunjungan pasien ke IGD di seluruh Indonesia mencapai 14.402.250 jiwa (13,5% 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 Rumah Sakit Umum dari 1.319 Rumah Sakit yang ada (Kementrian Kesehatan, 2014). Sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan di IGD sebanyak 18.250.250 jiwa (13,1% dari jumlah total kunjungan). Jumlah yang signifikan ini kemudian memerlukan perhatian yang cukup besar dengan pelayanan pasien gawat darurat (Kementrian Kesehatan, 2016).

Menurut Stuart yang dikutip oleh Kaban (2015) mengatakan bahwa di rumah sakit metropolitan St. Louis mid Missouri di Amerika Serikat tentang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien mendapat hasil 50% pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan yang diberikan perawat kadang terlambat pada dimensi (*responsiveness*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 orang pasien yang berkunjung ke UGD, diketahui enam orang (60%) mengeluhkan tentang pelayanan. Dimana pelayanan perawat yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang relatif lama dan fasilitas/alat yang ada serta pegawai yang masih kurang. Sementara empat orang lainnya (40%) mengatakan ketidakpuasannya mengenai obat yang diberikan relatif lama dan memiliki proses yang rumit. Hasil penelitian Anggraini (2011) menjelaskan hasil survei mengenai pelayanan perawat di UGD salah satu rumah sakit di Indonesia yang dilakukan pada tanggal 27 September 2010 dengan wawancara langsung

dengan pasien. Hasil wawancara dari 10 orang pasien yang berobat di Triase UGD dua orang pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dari pengkajian perawat dalam menanggapi keluhan pasien terhadap penyakit yang dideritanya, empat orang pasien kurang puas dari interaksi/perhatian antara perawat dengan pasien yang kurang, dua orang pasien menyatakan kurang puas dari waktu dalam memberikan pelayanan yang kurang seperti tidak memberikan kesempatan pada pasien untuk bertanya tentang penyakitnya, dan satu orang pasien tidak puas dari keamanan seperti perhatian perawat yang kurang pada pasien gelisah.

Response Time merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu ≤ 5 menit. Penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving*, artinya seluruh tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Hal ini mengingatkan pada kondisi tersebut pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2 - 3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (Setyawan, 2015). Keaneka ragaman pasien di IGD yang datang dari berbagai latar belakang dari sisi sosial ekonomi, kultur, pendidikan dan pengalaman membuat persepsi masyarakat atau klien yang berbeda beda. Keluarga merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan jika harapan mereka terpenuhi, pelayanan yang diperoleh seperti halnya, cepat tanggap, pelayanan yang diberikan optimal, ramah, sopan dan interaksi yang baik. Namun seringkali masyarakat maupun pasien menilai kurang optimal nya kinerja yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada penanganan pasien di IGD. Penilaian tersebut disebabkan oleh beberapa hal salah satunya yaitu ketidak tahuan keluarga maupun pasien tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang IGD (Igede, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di

RST Wijayakusuma Purwokerto pada tanggal 2 Oktober 2019 didapatkan data kunjungan pasien IGD selama bulan Januari – September 2019 sejumlah 14.077 pasien dengan rata-rata kunjungan pasien ke IGD perhari sejumlah 40-70 pasien. IGD RST Wijayakusuma menerapkan waktu tanggap pelayanan atau response time yaitu 5 menit. RST Wijayakusuma merupakan salah satu rumah sakit tingkat kabupaten sehingga kecepatan pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat diutamakan. Pada saat wawancara yang dilakukan terhadap 5 pasien yang mengunjungi IGD pada saat itu, sebanyak 2 pasien menyatakan merasa puas dengan pelayanan di IGD rumah sakit Wijayakusuma Purwokerto. Sedangkan 3 pasien lainnya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan karena kurang tanggapnya petugas dan pelayanan administrasi yang berbelit. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian mengenai tujuan dari rumah sakit dengan praktik di lapangan.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai “hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien”.

METODE

Penelitian ini telah mendapatkan izin etik penelitian dari Komite Etik Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto nomor KEPK/UMP/06/XII/2019. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *observational cross sectional*. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RST Wijayakusuma Purwokerto pada bulan Desember 2019. Populasi dalam penelitian 1.654 pasien. Sampel penelitian ini berjumlah 94 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai responden dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Alat pengumpulan data pada penelitian ini berupa lembar observasi *response time* dan kuesioner tingkat kepuasan pa-

sien. Uji statistik yang digunakan yaitu uji *Sommers'd*.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Univariat

Tabel 4.1

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, usia, jaminan kesehatan, *response time* dan tingkat kepuasan pasien

Karakteristik Responden		
Usia :		
Mean ± Sd	37,10 ± 18,774	
Min-Max	18 – 80	
	Frekuensi (n=107)	Presentase (%)
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	46	48,9
Perempuan	48	51,1
Pendidikan :		
SD	20	21,3
SMP	19	20,1
SMA	40	42,2
Sarjana	15	16,0
Pekerjaan :		
Petani	11	11,7
PNS/TNI	14	14,8
Pedagang	11	11,7
Swasta	29	30,9
Lain-lain	29	30,9
Jaminan Kesehatan :		
Umum	5	5,3
BPJS	89	94,7
<i>Response Time :</i>		
Lambat	17	18,1
Cepat	77	81,9
Tingkat Kepuasan Pasien :		
Tidak Puas	11	11,7
Puas	6	6,4
Sangat Puas	77	81,9
Total	107	100

Berdasarkan tabel 4.1 diatas didapatkan hasil distribusi karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh bahwa rata-rata umur responden adalah 37 tahun, sedangkan distribusi karakteristik responden berdasar-

kan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebesar 48 responden (51,1%) dan laki-laki sebesar 46 responden (48,9%), untuk distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak adalah SMA dengan jumlah 40 responden (42,2%) kemudian SD dengan jumlah 20 responden (21,3%), untuk distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah swasta dan lain-lain dengan jumlah 29 responden (30,9%), untuk distribusi karakteristik responden berdasarkan jaminan kesehatan terbanyak adalah BPJS dengan jumlah 89 responden (94,7%). Distribusi responden dilihat dari variabel penelitian yang digunakan yaitu *response time* didapatkan hasil bahwa sebagian besar *response time* yang diterapkan oleh rumah sakit adalah *response time* cepat dengan jumlah 77 responden (81,9%), kemudian *response time* lambat dengan jumlah 17 responden (18,1%). Sedangkan distribusi responden berdasarkan variabel tingkat kepuasan pasien dari 94 responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan jumlah 77 responden (81,9%), kemudian puas dengan jumlah 6 responden (6,4%) dan tidak puas dengan jumlah 11 responden (11,7%).

B. Analisis Bivariat

Tabel 4.2
Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variable	N	Correlation Coefficient	p value*
<i>Response time</i> dengan tingkat kepuasan pasien	94	0,654	0,001

**Keterangan : Signifikasi pada p-value 0,05, n= 107
Analisis hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.2 diatas yang menggambarkan hubungan antara *response time* pelayanan instalasi gawat darurat dengan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil analisis bahwa dari jumlah responden sebanyak 94 orang menggunakan uji *Sommers'd* menghasilkan nilai sig 0,001. Nilai sig < 0,05, berarti bah-

wa terdapat hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien dengan koefisien korelasi 0,654.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 responden (51,1%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sinurat (2018) menunjukkan dari 87 pasien (100%) bahwa yang memiliki jumlah paling banyak berkunjung ke IGD berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan 48 pasien (55,2%), sedangkan laki-laki sebanyak 39 pasien (44,8%). Kundiman (2019) juga mengatakan dalam penelitiannya jenis kelamin mempengaruhi persepsi seseorang untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan, perempuan lebih (Kundiman, Kumaat, & Kiling, 2019)h banyak melaporkan adanya gejala penyakit dan berkonsultasi dengan dokter daripada laki-laki. Dari 105 responden (100%) yang memiliki jumlah paling banyak yaitu perempuan sebanyak 56 responden (53,3%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 49 responden (46,7%).

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yaitu SMA sebanyak 40 responden (42,6%). Hasil ini didukung oleh hasil penelitian Rama (2019) bahwa sebagian besar pasien berpendidikan terakhir SMA. Permen Dikbud No 19 tahun 2016 tentang Program Indonesia Pintar menjelaskan bahwa Indonesia mendukung anak untuk mengakses pendidikan sampai mendapatkan layanan pendidikan hingga tamat satuan pendidikan menengah yang berarti mendukung pelaksanaan wajib belajar 12 tahun. Hal ini berdampak pada semakin tingginya pendidikan seseorang. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah akan cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan

yang berpendidikan tinggi (Tjiptono, 2007).

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah swasta sebanyak 29 responden (30,9%) dan lain-lain sebanyak 29 responden (30,9%). Data lain-lain di sini adalah jenis pekerjaan di luar dari jenis pekerjaan yang dikategorikan oleh peneliti. Sejalan dengan hasil penelitian Rama (2019) didapatkan sebagian besar responden bekerja sebagai pekerja swasta. Tataming (2015) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan bagi pasien yang bekerja maupun tidak bekerja, karena dalam rumah sakit baik pasien yang bekerja maupun tidak bekerja bisa mendapatkan pelayanan yang menurut mereka bisa memuaskan.

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden yang paling sering muncul adalah usia 18-26 tahun yaitu sebanyak 39 responden (41,5%). Usia paling muda adalah 18 tahun dan yang paling tua adalah 80 tahun. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Rama (2019) bahwa karakteristik pasien yang datang di Instalasi Gawat Darurat pada umumnya usia dewasa awal. Badan Pusat Statistik menklasifikasikan usia 15-64 tahun kedalam kategori usia produktif kerja sehingga memungkinkan banyak aktivitas yang dilakukan. Riyadina (2016) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa mayoritas korban kecelakaan menimpa kelompok usia muda (21-30 tahun) yang merupakan umur produktif.

Karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya jaminan kesehatan yang digunakan oleh responden adalah BPJS sebanyak 89 responden (94,7%). Menurut BPJS (2016) sebanyak 171,9 juta orang Indonesia sudah terdaftar sebagai peserta BPJS dari total 269 juta penduduk Indonesia.

2. Gambaran Response Time dan Tingkat Kepuasan Pasien

a. Gambaran Response Time

Hasil distribusi frekuensi *response time* pelayanan IGD

di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan kategori cepat <5 menit sebanyak 77 responden atau sekitar 81,9 % dan pada kategori lambat >5 menit sebanyak 17 responden atau sekitar 18,1 %. Hal tersebut didapatkan karena RS. Wijayakusuma Purwokerto dalam meningkatkan mutu pelayanan di IGD, mencanangkan Standart Pelayanan Minimal (SPM) di IGD berupa *response time* < 5 menit. Kepmenkes (2015) mengatakan bahwa SPM merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum (RS) kepada masyarakat. Dalam mencapai Standart Pelayanan Minimum tersebut, dilakukan kegiatan atau program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun system manajemen IGD yang baik.

Dilihat dari jumlah kunjungan pasien IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto saat ini adalah 1.564 pasien per bulan atau sekitar 40 sampai 70 pasien per hari, dengan jumlah tenaga kesehatan sebanyak 24 orang yang termasuk perawat, bidan dan dokter, maka kebutuhan tenaga kesehatan bisa dikatakan sudah cukup. Hal ini didukung adanya penempatan perawat dan bidan yang ditempatkan di IGD RS. Wijayakusuma sudah terlatih untuk melakukan triase dan pertolongan pertama.

Response time pelayanan >5 menit atau pelayanan lambat dapat disebabkan karena masih adanya petugas yang merespon lambat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sinurat (2019) yang menyatakan bahwa kecepatan perawat dalam memberikan *response time* dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdapat dalam diri petugas kesehatan seperti perawat yang mahir melakukan tindakan keperawatan dan triase, dan kecepatan dalam menangani pasien. Faktor eksternal yaitu dimana perawat lebih mementingkan pasien yang gawat darurat sehingga pasien yang tidak gawat darurat tidak diutamakan, atau tenaga kesehatan yang kurang, perawat yang harus mengantar pasien ke ruangan lain karena tidak memiliki petugas khusus untuk mobilisasi pasien.

b. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 77 responden merasa sangat puas (81,9%), 6 responden merasa puas (6,4%) dan 11 responden (11,7%) merasa tidak puas. Pasien merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan respon diterima sesuai dengan harapan pasien. Pasien merasa tidak puas kemungkinan disebabkan oleh pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pasien, dan lamanya petugas kesehatan menangani keluhan 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 petugas 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, komunikasi, suasana yang tenang dan nyaman (Nursalam, 2016).

Menurut Parasuaraman dalam Syafrudin (2011), terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*).

Hal ini di dukung oleh penelitian Pisu (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut tentunya sejalan dengan Visi Misi RS. Wijayakusuma Purwokerto mengenai kepuasan yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dalam rangka meningkatkan kesehatan prajurit dan masyarakat umum.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap kepu-

san pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto, pelayanan haruslah dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat berjalan sesuai harapan pasien, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien serta ketepatan dan kecepatan memberikan pelayanan menunjang tingkat kepuasan pasien, agar kualitas pelayanan yang profesional dan memuaskan bagi pasien dapat diwujudkan.

c. Gambaran Response Time dengan Tingkat Kepuasan

Uji statistik mengenai hubungan *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan menggunakan korelasi *Sommers'd* menunjukkan bahwa dari 94 responden, diperoleh nilai *sig* = 0,00, dimana hasil *p* hitung lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima yang mana berarti terdapat hubungan antara *response time* pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS. Wijayakusuma Purwokerto dengan tingkat korelasi kuat yaitu sebesar 0,654.

Upaya memberikan pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan petugas kesehatan dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari petugas kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Maatilu (2014) mengatakan salah satu indikator keberhasilan penanggulangan medik penderita gawat darurat adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai kepada penderita gawat darurat baik pada keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Widodo (2015) tentang hubungan *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panti Waluyo dengan

nilai nilai *p value* 0,042 dan koefisien korelasi sebesar 0,209. Menurut penelitian Surtiningsih (2015), tentang hubungan *response time* perawat dengan kepuasan penanganan kegawatdaruratan pada pasien kecelakaan di IGD RSD Balung, *response time* (waktu tanggap) perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kepuasan kepada pasien dan keluarga pasien.

Doondori (2019) dalam penelitiannya tentang *response time* perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Ende mengatakan bahwa semakin cepat *response time* perawat akan memberikan kepuasan kepada pasien. Peningkatan kualitas SDM dan sarana pra sarana di ruang IGD sangat diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanannya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Simandalahi (2019) tentang hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Puskesmas Air Amo juga mengatakan ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan pasien, dimana *response time* merupakan salah satu factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Sanjaya (2019) tentang hubungan *response time* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Abdul Muluk Provinsi Lampung menyatakan bahwa *response time* berpengaruh terhadap perubahan kepuasan pasien sebesar 6%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Persamaan regresi antara *response time* dengan kepuasan pasien adalah sebesar $Y = 3,527 + 0,092X$, yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel *response time* akan diikuti oleh variabel kepuasan pasien sebesar 0,092 point. Hal ini menunjukkan bahwa *response time* memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat korelasi yang kuat dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah karakteristik pasien yang datang ke IGD. Tidak semua pasien yang datang merupakan kasus *true emergency*, yang membutuhkan penanganan dengan segera, sehingga kecepatan bukan merupakan hal uta-

ma, namun keramahan dan kemampuan petugas di IGD dalam memberikan pelayanan dan kesempatan dalam berinteraksi atau berdiskusi menjadi faktor yang diharapkan pasien. Faktor lain yang tidak dapat dikesampingkan adalah budaya masyarakat. Mayoritas pasien di RS. Wijayakusuma Purwokerto adalah masyarakat Banyumas dan sekitarnya, yang lebih mengutamakan keramahan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara *response time* pelayanan instalasi gawat darurat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 (< 0.05) dan *correlation coefficient* sebesar 0,654.

SARAN

Peneliti lain dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel lain. Selain itu peneliti lain bisa meneliti tidak hanya triase hijau dan kuning tetapi semua triase.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lama Waktu Tanggap Perawat Puada Penanganan Asma Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Panembahan Senopati Bantul, *Jurnal Keperawatan Universitas Respati Yogyakarta*,
- Anang, P. (2017). Hubungan *Response Time* Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun. Prodi S1 Keperawatan: STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
- Anggraini. (2011). Hubungan Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Dimensi Kulaitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Triase Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2011
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Doctoral dissertation: Universitas Diponegoro.
- Berry, Leonard L., Valerie Zeithaml, Parasuraman

- (1988). The Service Quality Puzzle. *Journal Business Horizons*
- BPJS. (2016). Ringkasan Eksekutif Laporan Pengelolaan Program Dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan
- Doondori, A. K., Sekunda, M., Cahyani, S. L., & Kurnia, T. A. (2019). Response Time Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan Primer*, 4, 82-89.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Igede. (2012). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Perawat IGD RSUD Wates Kulon Progo Yogyakarta Dengan Kecemasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Wates Kulon Progo*. Program Studi S1 Keperawatan : Universitas Respati Yogyakarta
- Imawati. (2008). *Servqual (Service Quality): Metode Survey dalam Mengukur Kualitas Jasa*. 204–212.
- Jaldell, H., Lebnak, P., & Amornpetchsathaporn, A. (2014). Time Is Money, but How Much? The Monetary Value of Response Time for Thai Ambulance Emergency Services. *Value in Health*, 17(5), 555-560.
- Kaban W., Kandou G. D., Lopian L. H. (2015). Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-jurnal Keperawatan* Vol. 3 No.2.
- Kemendes RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- _____. (2011). *Pedoman Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- _____. (2014). *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit*. 2014, 29
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Data Rumah Sakit Online*
- Kepmenkes RI No. 856. (2015). *Standar IGD Rumah Sakit*. Menteri Kesehatan. Jakarta
- Kundiman, V., Kumaat, L., & Kiling, M. (2019). Hubungan Kondisi Overcrowded dengan Ketepatan Pelaksanaan Triase di Instalasi Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *e-jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Maatilu, V. (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*, 2.
- Mahrur A, Yuniar I, & Sarwono. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lamanya Waktu Tanggap Dalam Pelayanan Gawat Darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr Soedirman Kebumen, 12(1), 36-43.
- Maryuani, Anik, dan Y. (2009). *Asuhan Kegawatdaruratan*. Jakarta: Trans Info Media Medis.
- Muninjaya A A Gde, MPH, dr. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Noor. (2009). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Pada Penanganan Pasien Instalasi Gawat Darurat RSUP Persahabatan
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasim, S. (2015). Pengetahuan Perawat Tentang Response Time Dalam Penanganan Gawat Darurat Di Ruang Triage RSUD Karanganyar. Program Studi S1 Keperawatan.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- _____. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Permendikbud No 19. (2016). Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No 19 Tahun 2016 Tentang Program Indonesia Pintar
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pa-

- sien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-Jurnal Keperawatan*, 3.
- Pohan Imbalo. S, MPH. dr. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Rama, R. E. (2019). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Institusi Gawat Darurat RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. *e-journal Keperawatan*, 7, 1-7.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- RapidSOS. (2015). *Quantifying the Impact of Emergency Response Times*, (415).
- Riyadina, W., & Subik, I. P. (2016). Profil Keparahan Cedera Pada Korban Kecelakaan Sepeda Motor di Instalasi Gawat Darurat RSUP Fatmawati. *Universa Medicina*, 26, 64-72.
- Rochana, N., Morphet, J., V. (2016). Triage process in Emergency Departements : an Indonesian Study, (December).
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jakarta: Sagung Seto.
- Said, S. (2018). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Respon Time Pada Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Ibnu Sina Makasar 1,2. *Journal of Islamic Nursing*, 3, 71-81.
- Sanjaya, R. (2019). Hubungan Response Time Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Abdul Muluk Provinsi Lampung.
- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Simandalahi, T. (2019). Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*, 5, 127-132.
- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Lombu, J. C. (2018). Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 5, 1-9.
- Supriyanto, A. (2013). *Metodologi Penelitian: Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuisisioner, dan Analisa Data*. Solo: TB. Rahma
- Surtiningsih, D. (2015). Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Penanganan Kegawatdaruratan pada Pasien Keelakaan di IGD RSD Balung.
- Suryani. (2010). Keperawatan gawat darurat. Diakses dari: <http://www.library.upnvj.ac.id/>
- Suwarjeni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Syafrudin. (2011). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC
- Tataming, E.R., Tucunan, A.A.T., dan Rattu, A.J.M. (2015). Hubungan Antara Pendidikan, Pekerjaan, Dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Poloklinik Penyakit Dalam RSU GMIM Pancaran Kasih Manadoq
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU No. 44. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Jakarta*, (rumah sakit), 40.
- Wa Ode. (2012). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Kasus Pada Respon Time 1 di Instalasi Gawat Darurat Bedah dan Non Bedah RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo
- Widodo, Eko. (2015). *Hubungan Response Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di IGD RS. Panti Waluyo Surakarta*. Program Studi S1 Keperawatan: STIKES Kusuma Husada Surakarta
- Zavareh DK, Mohammadi, R, & K, B. (2018). Factors influencing pre-hospital care time intervals in Iran: a qualitative study. *Journal of Injury and Violence Research*, 10(2), 83-90.