



Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado

*Syafira Makangiras

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Manado

Faradila M Suranata

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Manado

Nelfa Fitria Takahepis

Program Studi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Manado

Alamat: Jl. Raya Pandu, Kel. Pandu, Lingk. III, Kec. Bunaken Kota Manado-Sulawesi Utara

Korespondensi penulis : syafiramakangiras020300@gmail.com

Abstract: *Patient satisfaction is an expression of the patient's feelings for the service received in accordance with the expected service. a fast response time can result in a feeling of satisfaction with the service. The standard time for patients to be served after arriving at the emergency room is ≤ 5 minutes. This can also be achieved by improving the infrastructure, human resources, and management of hospital emergency rooms according to standards. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and patient satisfaction in the emergency department of Bhayangkara Hospital, Manado. The research was conducted using analytic observational method with a cross sectional design. Samples were taken based on 43 respondents using non-probability sampling by way of accidental sampling. Measuring tools used in this study were observation sheets and questionnaires. Furthermore, the data were analyzed using the chi-square test with a significant value of ≤ 0.05 . The results showed that the p value was smaller than the significant value ($0.000 < 0.05$). The results of this study showed that H_a was accepted and H_0 was rejected. The conclusion in this study is that there is a relationship between nurse response time and the level of patient satisfaction in the emergency department of Bhayangkara Hospital, Manado. The results of this study are expected to improve the quality of service in this case the response time of nurses in the emergency department*

Keywords : *Response Time, Patient Satisfaction*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan suatu ungkapan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. *respon time* yang cepat dapat menghasilkan rasa puas terhadap pelayanan. dengan waktu standar bagi pasien untuk dilayani setelah sampai di IGD adalah ≤ 5 menit. Hal ini juga dapat tercapai dengan meningkatkan sarana prasarana, sumber daya manusia, dan manajemen IGD rumah sakit yang sesuai standar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RS Bhayangkara Tk. III Manado. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *observasional* analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel di ambil berdasarkan 43 responden dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dengan uji *chi – Square* dengan nilai signifikan $\alpha \leq 0,05$. Hasil penelitian didapatkan nilai *p value* lebih kecil dari nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RS Bhayangkara Manado. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam hal ini *respon time* perawat di instalasi gawat darurat

Kata Kunci : *Respon Time, Kepuasan Pasien*

LATAR BELAKANG

Dalam penanganan kegawatdaruratan, di IGD mempunyai filosofi tersendiri yaitu *Time Saving It's Live Saving* bahwa waktu adalah nyawa. Untuk memastikan layanan gawat darurat memberikan respons yang cepat dan akurat, diperlukan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan, kecepatan, dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien yang tiba di instalasi gawat darurat. (Ardian, 2018). Dalam menerapkan *Time Saving It's Live Saving* maka pemberian tindakan keperawatan harus diberikan secara cepat dan tepat disebut juga dengan *respons time* atau waktu tanggap. Dengan waktu standar bagi pasien untuk dilayani setelah sampai di IGD adalah ≤ 5 menit. Banyak pasien gawat darurat masih belum ditangani secara efektif dan segera di rumah sakit atau di lokasi kecelakaan berdasarkan perawatan darurat yang ada. Sampai saat ini masih ditemukan adanya penundaan penanganan oleh pihak rumah sakit dikarenakan masalah urusan administrasi dan pembiayaan. Pihak pasien gawat darurat otomatis harus menunggu proses administrasi selesai terlebih dahulu baru mendapatkan penanganan (Dahlia & Widaryati 2015).

Data dari berbagai penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara disajikan. Ndambuki melaporkan tingkat kepuasan pasien di Kenya sebesar 40,4% pada tahun 2013, Twayana melaporkan tingkat kepuasan pasien di Bakhtapur, India sebesar 34,4% pada tahun 2013, dan Indonesia (2014) melaporkan tingkat kepuasan pasien di Maluku Tengah dan Sumatera Barat adalah 42,8% dan 44,4%, masing-masing. Data ini mengarah pada kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien masih di bawah standar, sehingga menjadi permasalahan bagi rumah sakit baik di dalam negeri maupun internasional.

Menurut Nursalam (2016), sejumlah faktor seperti kualitas produk/layanan, harga, komponen emosional, kinerja, estetika, pelayanan, lokasi, fasilitas, dan suasana berdampak pada kepuasan pasien. Besarnya kerusakan organ dalam, beban keuangan, dan waktu respons yang cepat semuanya dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga terhadap layanan yang diterima (Purba, Kumaat, Mulyadi, 2015). Faktor-faktor tersebut semua dapat dikurangi dengan memberikan tindakan keperawatan yang tepat untuk melakukan triase dan bertindak cepat. Salah satu upaya yang diberikan agar memberikan kepuasan bagi pasien maupun keluarga dalam hal gawat darurat bisa dinilai dari kemampuan perawat dalam memberikan *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan cepat waktu), *assurance* (sikap perawat dalam memberikan pelayanan), *empathy* (kepedulian dalam memberikan pelayanan), *tangible* (mutu pelayanan jasa). (Nursalam 2016). Berdasarkan hasil survei awal di IGD RS Bhayangkara Tk. III Manado, terdapat 16 perawat IGD, Dan Kujungan pasien di ruangan IGD 1 bulan terakhir ada 1.951 adapun dengan kasus pasien *emergency* yang paling sering

ditemukan yaitu penyakit jantung bawaan, nyeri dada, sesak napas, dan kecelakaan lalu lintas. Dan jumlah bed pasien di ruangan IGD terdapat 7 bed. *Respon Time* Perawat di IGD lebih dari 5 menit.

Lamanya penanganan yang diberikan perawat biasanya karena pasien harus menunggu pasien yang masuk terlebih dahulu untuk pulang atau dipindahkan ke ruang rawat inap, sehingga memperpanjang waktu yang dihabiskan perawat untuk merawat mereka. Namun hal ini dapat diubah berdasarkan sifat keluhan pasien. Hal lain terlihat dari rasio perawat terhadap pasien yang datang ke IGD dalam hal ini, layanan menjadi tidak berkelanjutan karena jumlah pasien lebih banyak daripada jumlah perawat yang tersedia untuk merawat mereka. Ada juga hasil wawancara 10 responden terdapat 5 pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di IGD yang lama, dan 2 pasien yang merasa kurang puas terhadap interaksi/perhatian perawat dengan pasien yang kurang dan tidak dijelaskan tindakan yang diberikan kepada pasien. Dan 3 pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan di IGD.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode *observasional* analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel di ambil berdasarkan 43 responden dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Penelitian di mulai pada tanggal 20 – 25 Maret 2023 di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar observasi dan kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dengan uji *chi – Square*. Dalam penelitian terdapat etika penelitian dimulai dari meminta persetujuan subjek (*Inforemed Consent*), pada saat pengisian lembar persetujuan subjek diminta hanya menuliskan inisial tanpa nama (*Anonimity*), dan setelah itu mengisi nama subjek tidak dicetak pada halaman yang diperiksa untuk melindungi kerahasiaan subjek; sebagai gantinya, hanya kode yang diberikan (*Confidentiality*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas dan menganalisis hasil penelitian tentang Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado

Distribusi Karakteristik Subjek

Tabel Distribusi Frekuensi subjek Berdasarkan Umur, jenis kelamin dan pendidikan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado

Karakteristik Subjek	Jumlah Subjek	
	Frekuensi (n)	Percent (%)
Usia		
17-25 Tahun	8	18.6
26-35 Tahun	12	27.9
36-45 tahun	8	18.6
46-55 Tahun	6	14.0
56-65 Tahun	9	20.9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	39.5
Perempuan	26	60.5
Pendidikan		
SD	8	18.6
SMP	10	23.3
SMA	18	41.9
Diploma/Sarjana	7	16.3
Total	43	100

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel di atas, dapat diketahui frekuensi umur yang terbanyak adalah umur 26 – 35 Tahun yaitu 12 subjek dengan presentase (27,9 %), sedangkan yang paling sedikit yaitu umur 46 - 55 Tahun yaitu 6 subjek dengan presentase (14,0 %), subjek dengan jenis kelamin dapat di ketahui frekuensi jenis kelamin menunjukkan yang paling banyak adalah jenis kelamin Perempuan yaitu 26 subjek dengan presentase (60,5 %), sedangkan laki – laki yaitu 17 subjek dengan presentase (39,5%), subjek dengan pendidikan dapat diketahui tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu SMA 18 subjek dengan presentase (41,9 %), sedangkan yang paling sedikit yaitu tingkat Diploma/ Sarjana 7 subjek dengan tingkat presentase (16,3 %).

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari responden yang sedang diteliti, untuk menggambarkan setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Distribusi frekuensi Respon Time Perawat dan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado (n = 43)

Respon Time Peawat	Jumlah Subjek	
	Frequensi (n)	Percent (%)
Cepat \leq 5 Menit	25	58.1
Lambat $>$ 5 Menit	18	41.9
Total	43	100

Kepuasan Pasien	Jumlah Subjek	
	Frequensi (n)	Percent (%)
Puas \geq 50	28	65.1
Kurang Puas $<$ 50	15	34.9
Total	43	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel di atas, respon time perawat dapat diketahui respon time perawat yang cepat ada 25 responden dengan presentase (58,1%), dan yang lambat 18 responden dengan presentase (41,9 %) dan kepuasan pasien dapat diketahui kepuasan pasien yang menunjukkan puas 28 responden dengan presentase (65,1%), sedangkan yang kurang puas ada 15 responden dengan presentase (34,9%).

Analisis Bivariat

Tabel Hasil Tabulasi Silang Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado (n = 43)

Respon Time Perawat	Kepuasan Pasien						OR	P Value
	Puas		Kurang Puas		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Cepat	25	58,1%	0	0 %	25	58,1 %		
Lambat	3	7,0 %	15	34,9 %	18	41,9 %	-	0,000
Total	28	65,1 %	15	34,9 %	43	100 %		

Dari tabel diatas didapatkan hasil tabulasi silang hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado yang di lakukan pada 43 subjek, diperoleh respon time perawat cepat sebanyak 25 subjek (58,1%) dengan kepuasan pasien puas 25 subjek (58,1%) dan kurang puas 0 (0 %). Sedangkan respon time perawat lambat sebanyak 18 subjek dengan kepuasan pasien puas 3 responden (7,0 %), dan kurang puas 15 responden (34,9%).

Dari hasil uji statistik menggunakan uji chi-square di dapatkan adanya 0 cels yang memiliki nilai frekuensi (Continuity Correction) dan di peroleh nilai $p=0,000$ yang dimana nilai p value lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian maka dapat dikatakan H_0 di tolak dan H_a

diterima, yang artinya ada hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Ruma Sakit Bhayangkara Tk. III Manado. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 – 25 Maret 2023 kepada 43 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah Observasional Analitik dengan menggunakan rancangan Cross Sectional. Di analisis dengan uji chi square didapatkan nilai $p=0,000$ berarti lebih kecil dari alfa $\alpha = 0,05$ dengan hasil penelitian terdapat hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Ruma Sakit Bhayangkara Tk. III Manado.

Hasil ini didukung oleh penelitian Karame & Husain (2019) sebanyak 21 responden (55,3%) respon time perawat yang lambat terdapat 18 responden (47,4%) yang mengatakan kurang puas dan sebanyak 3 responden (7,9%) yang mengatakan puas. Kemudian dari 17 responden (44,7%) yang mengatakan respon time perawat cepat terdapat 4 responden (10,5%) yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di IGD. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai signifikan 0,000 atau lebih kecil nilai $\alpha 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara respon time perawat dengan kepuasan pasien.

Secara sederhana pasien sebagai pengguna jasa layanan, berperan dalam menilai baik dan buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh suatu rumah sakit, sehingga tenaga kesehatan pada umumnya harus lebih meningkatkan pelayanan, prinsip layanan yang berkualitas secara ringkas antara lain proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, sistem yang baik maka akan menciptakan kualitas yang baik. Respon Time (waktu tanggap) perawat dalam penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kepuasan kepada pasien. Semakin cepat respon time perawat terhadap pasien maka tingkat kepuasan akan meningkat juga. Begitu juga sebaliknya semakin lambat respon time diberikan oleh perawat maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja perawat.

Murray (2017) menjelaskan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda-beda dalam menggunakan pelayanan kesehatan dikarenakan ada ciri-ciri demografis seperti umur, jenis kelamin; struktur sosial seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, kesukaan.

manfaat - manfaat kesehatan seperti keyakinan bahwa pelayanan kesehatan dapat menolong proses kesembuhan penyakit. Studi ini memberikan bukti nyata bahwa apabila pasien dilayani dengan cepat maka secara otomatis akan memberikan persepsi puas terhadap layanan. Sama halnya dengan kajian oleh Huabbangyang & Sangketon, (2022) bahwa respon time berkorelasi secara positif dengan kepuasan pasien. Hal serupa dikemukakan oleh Hoxmeimer & Dicesere, (2020) bahwa kepuasan tertinggi adalah untuk emergency respon time. Alasan tingginya skor yang diberikan oleh pasien tentang kepuasan dengan periode respon time adalah apabila respon yang cepat diberikan maka kemungkinan keselamatan pasien akan semakin tinggi.

Respon cepat dari perawat dalam misi kritis adalah salah satu harapan tinggi dari pasien dan semua pihak. Ini memberikan suatu pemahaman bahwa sistem pelayanan kegawatdaruratan dirumah sakit harus menetapkan evaluasi kinerjanya berdasarkan tingkat pencapaian respon yang cepat. Kajian ini secara menarik juga menemukan adanya hambatan dalam pengelolaan respon time yang memberikan efek domino yakni beban kerja yang tinggi serta kunjungan pasien emergency yang tinggi ditambah dengan ketersediaan alat penanggulangan gawat darurat yang kurang merupakan kompleksitas utama yang memperberat laju respon time. Ini memberikan suatu pemahaman bahwa tekanan waktu dan lingkungan sekitar pasien orang akan memaksa perawat emergency untuk membuat keputusan tanpa memiliki informasi yang cukup. Dalam situasi darurat dan kompleks, keputusan yang dibuat oleh perawat tidak selalu benar dan dapat dibenarkan. Oleh karenanya meskipun waktu tanggap merupakan faktor yang sangat penting dalam mengurangi angka kematian penyakit dan kejadian darurat, namun kekurangan ketenagaan, peralatan dan dukungan lain akan mengurangi efektifitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien. Peneliti berpendapat bahwa waktu tanggap (respon time) tidak semua merupakan kasus true emergency, yang membutuhkan penanganan segera, sehingga kecepatan bukan merupakan hal utama yang diinginkan, namun keramahan dan kemampuan professional petugas IGD dalam memberikan pelayanan dan kesempatan untuk berinteraksi atau berdiskusi.

Berdasarkan tabel 5.4 didapatkan hasil bahwa sebagian besar respon time perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado sudah cepat, tetapi masih ada sebagian respon time perawat yang masih lambat di ukur menggunakan lembar observasi perawat. Hal serupa diungkap oleh Breen & Woods, (2021) bahwasanya lebih dari setengah populasi yang teramati menunjukkan respon time yang cepat. Respon time yang cepat di pengaruhi oleh pendidikan perawat serta pelatihan – pelatihan yang diikuti. Menurut Raimond (2014) tingkat pendidikan karyawan suatu organisasi juga sangat berpengaruh pada mutu suatu organisasi, semakin tinggi pendidikan karyawan semakin tinggi juga mutu yang akan dihasilkannya. Dari uraian diatas

dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang peawat maka akan semakin tinggi pula sifat berfikir kritis, logika yang matang, sistematis dalam berfikir. Hasil pengumpulan data di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado dapat dilihat dari pendidikan terakhir dan pelatihan yang diikuti perawat. Dari 16 perawat, pendidikan terakhir perawat paling banyak S1 serta pelatihan yang diikuti perawat ada BTCLS, ATLS, ACLS, PPGD, serta pelatihan perawatan luka, sehingga ketika pasien pertama datang di pintu instalasi gawat darurat, perawat sudah mengetahui langkah cepat apa yang akan dilakukan untuk memberikan pemeriksaan dan pelayanan yang tepat.

Sedangkan respon time yang lambat diakibatkan oleh pasien yang datang bersama - sama dalam satu periode emergency, jumlah kunjungan pasien yang tinggi, beban kerja, ketersediaan alat emergency dan stretcher. Sejalan dengan studi oleh Cabral & Castro, (2018) mengungkapkan bahwa respon time di beberapa Kawasan dunia tergolong cepat dan sebagian lagi tergolong lambat dimana secara global estimasi respon time berada pada rata- rata 7,2 – 11 menit. Menurut Jainurakhma et al., (2021) bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi respon time adalah faktor yang berasal dari luar meliputi kunjungan pasien karakter pasien, tingkat kegawatan, dan faktor biaya atau cara bayar dan faktor internal yang mempengaruhi respon time adalah faktor yang berasal dari dalam meliputi penempatan staf, ketersediaan stretcher (alat yang digunakan untuk memindahkan pasien ke ambulans), jumlah petugas kesehatan, kesiapan petugas, pelaksanaan manajemen dan strategi pemeriksaan serta penanganan yang dipilih dan beban kerja.

Berdasarkan observasi peneliti respon time yang lambat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado di akibatkan oleh beberapa faktor diantaranya beban kerja perawat, kunjungan pasien yang tinggi dan keterbatasan stretcher. Tutiany et al., (2017) menjelaskan bahwa dampak dari beban kerja yang dirasakan perawat adalah berupa dampak fisik yaitu sering merasa lelah, tidak bisa rileks, otot tengkuk dan punggung tegang dan juga dampak psikologis dimana mereka mudah tersinggung, sulit tidur, dan sulit berkonsentras sehingga berdampak pada kurang responsif terhadap pasien yang mana hal tersebut akan berimplikasi terhadap respon time.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap respon time adalah jumlah kunjungan pasien yang tinggi dan keterbatasan stretcher. Pasien yang datang di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado berkisar 40 - 70 pasien setiap hari, dengan bed di ruangan IGD ada 7. Sehingga banyak pasien yang berdiri, duduk di kursi roda menunggu pasien yang sudah masuk lebih dulu, untuk pulang atau disegerakan untuk pindah rawat inap. Sejalan dengan temuan ini, sebuah kajian oleh Fritz & Marie (2019) yang menemukan bahwa jumlah mobilitas pasien dan

ketersediaan alat di instalasi gawat darurat berkorelasi secara positif dengan emergency respon time. Kajian ini memberikan sebuah informasi penting bahwa terdapat beberapa hal yang berkontribusi dalam memediasi respon time dari perawat di instalasi gawat darurat. Hal ini memberikan sebuah gagasan bahwa penting dalam mengendalikan faktor yang mengakibatkan lambatnya respon time.

Berdasarkan tabel 5.5 didapatkan hasil kepuasan pasien banyak yang sudah puas, tetapi masih ada sebagian kepuasan pasien tidak puas diukur menggunakan kuesioner. Astuti, (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien bergantung kepada kinerja produk/pelayanan yang relative dirasakan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Kareca & Durna, (2019) menjelaskan bahwa apabila hasil yang dirasakan oleh pasien sesuai dengan harapannya maka klien akan merasakan kepuasan yang tinggi, sebaliknya jika hasil yang dirasakan oleh klien tidak sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas sehingga pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama ketika pasien tersebut diharuskan menjalani perawatan Secara konsisten. Hasil penelitian ini didukung penelitian oleh Fadli et al., (2020) bahwa sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Hal serupa diungkapkan oleh Butar-butur & Simamora (2016) bahwa mayoritas pelayanan yang diberikan oleh perawat berada pada kapasitas baik.

Berdasarkan usia diketahui bahwa mayoritas pasien adalah berusia dewasa awal. Menurut Murman, (2015) bahwa semakin dewasa usia seseorang maka pola pikir dan persepsinya turut berkembang. Ini memberikan suatu alasan bahwa, dengan semakin dewasanya usia seseorang akan lebih memaknai setiap kondisi dan situasi yang dialami. Berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa mayoritas partisipan memiliki pendidikan setingkat sekolah menengah atas. Sejalan dengan temuan ini Lee & Wu (2014) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kemampuan individu dalam menerima informasi kesehatan melalui komunikasi kesehatan. Menurut Piovesan & Molino (2014) tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap pemahaman abstraksi dari pasien utamanya adalah berkaitan dengan pemahaman pasien terhadap penjelasan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sehingga terjalin interaksi melalui komunikasi. Hal ini memberikan gagasan bahwa melalui pendidikan yang cukup seseorang telah mampu memahami dan memberikan penilaian terhadap harapan – harapan sehingga mampu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang ia terima. Berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa tanggapan atas kepuasan dapat diterima melalui usia dan pendidikan. Selain itu, hal ini memberikan pemahaman bahwa untuk meningkatkan kepuasan maka perawat haruslah memiliki respon time yang cepat, menyediakan lingkungan yang nyaman,

keterampilan interpersonal berupa sopan santun, rasa hormat oleh keterampilan komunikasi, penjelasan, dan informasi yang jelas.

Berdasarkan tabel 5.6 tabulasi silang respon time lambat ada 18 responden dengan kepuasan pasien puas 3 responden, dan kurang puas 15 responden. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan respon time yang lambat, disebabkan oleh faktor usia dan pendidikan responden. Dalam penelitian ini terdapat 3 responden yang menyatakan puas dengan respon time yang lambat berusia lanjut usia dan memiliki tingkat pendidikan SD. Menurut asumsi peneliti seseorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah tidak terlalu menuntut pelayanan yang sempurna, sehingga mereka tidak masalah respon time perawat cepat atau lambat tidak mempengaruhi terhadap kepuasan mereka. Sejalan dengan temuan dari Perceka A (2020) Dalam penelitiannya menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pun makin tinggi. Pendidikan yang lebih rendah tuntutan pelayanan relatif rendah sehingga kepuasan relatif mudah dipenuhi. Begitupun dengan usia seseorang, pasien yang lanjut usia secara emosional umumnya akan bersifat terbuka, sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada usia muda. Sedangkan pasien usia muda akan cenderung lebih menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Asmawi dan Kondoi (2019) menyatakan semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung semakin puas sedangkan usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih terhadap pelayanan.

Kotler et al., (2016) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu pelayanan. Pelayanan yang diberikan meliputi Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Tangible (Bukti Fisik), Emphaty (Empati), Reliability (Keandalan). Berdasarkan kuesioner kepuasan pasien responsiveness yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien, dan juga merupakan salah satu cara untuk menjaga perasaan seorang pasien. Hasil observasi peneliti waktu tanggap perawat terhadap pasien sudah cepat namun masih ada sebagian perawat yang lambat hal ini disebabkan karena perawat kurang fokus melihat keberadaan pasien di dalam ruangan pelayanan (IGD).

Aspek Assurance (Jaminan) ditandai dengan kemampuan dan keramahan serta sopan santun perawat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Sebagian perawat mampu membina hubungan saling percaya kepada pasien, sehingga pasien mengungkapkan keluhannya kepada perawat. Namun sebagiannya lagi, pasien kurang yakin terhadap etika, tutur kata serta penampilan petugas untuk meyakinkan pasien mengungkapkan keluhannya.

Tangibles yaitu bukti fisik atau segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan penampilan perawat. Dari hasil observasi peneliti penampilan perawat sudah baik, namun fasilitas perawatan masih kurang memadai di ruangan IGD Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado seperti Tandu dan Bed tempat tidur.

Empathy ditandai dengan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari perawat terhadap konsumen. Dari hasil observasi peneliti dari 16 perawat ada 5 perawat yang kurang empathy atau apatis tidak peduli kepada pasien, sehingga ada sebagian pasien yang merasa kurang puas karena kurang di perhatikan oleh perawat. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan serta menyediakan pelayanan yang tepat dan benar serta terpercaya. Dari hasil observasi peneliti, perawat mampu memberikan informasi yang mudah dimengerti dan memberikan pelayanan yang cepat pada saat pasien membutuhkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Dalam penelitian ini terdapat hubungan antara *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RS Bhayangkara Manado. Respon yang cepat dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diterima.

b. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam hal ini respon time perawat di instalasi gawat darurat

DAFTAR PUSTAKA

- Ardian, A. (2018). Respon Time Petugas IGD Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. 12, 168-171. 2012. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* 12 (2), 168-171 Dimuat Dalam <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/304>. Diakses pada tanggal 01 februari 2023.
- Astuti, A. T. (2019). *Manajemen Organisasi Teori dan Kasus* (S. J. Amin (ed.); 1st ed.). Nusantara Press.
- Breen, & Woods. (2021). A national census of ambulance response times to emergency calls in Ireland. *Emergency Medical Journal*, 17(6).
- Butar-butur, & Simamora. (2016). hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tenga. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1)
- Cabral, & Castro. (2018). Response time in the emergency services. Systematic review. *Acta Cir Bras*, 33(12).
- Dahlia & Widaryati, (2015). Waktu Tanggap Perawat Pada Penanganan Pasien Trauma Dan Non Trauma di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Naskah Publikasi, Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Aisyiyah Yogyakarta
- Fadli, Amirah, & Fitriani. (2020). The Effect of Quality of Nursing Service to Patients Satisfaction Level in Hospitality of Partial Reliance and Total Hospital of Sundari General Hospital. *Journal La Medihealthico*, 1(4).
- Hoxmeimer, & Dicesere. (2020). System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications. *Emergency Medical Journal*, 1(12).
- Huabbangyang, & Sangketon. (2022). Perception and Satisfaction of Patients' Relatives Regarding Emergency Medical Service Response Times: A Cross-Sectional Study. *Emergency Medical Journal*, 13(14).
- Jainurakhma, Damayanti, & Verayanti. (2021). *Caring Perawat Gawat darurat*. Yayasan Kita Menulis.
- Kareca, & Durna. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Journal on Wiley Online Library*, 6(2).
- Karame, V., & Husain, S. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.
- Kotler, Philip, & Armsterong. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education, Inc.
- Lee, & Wu. (2014). The effects of situated learning and health knowledge involvement on health communications. *Reproductive Health*, 11(93).
- Murman. (2015). The Impact of Age on Cognition. *Seminar in Hearing*, 36(3).

Murray,E.(2017). Nursing Leadership And Management For Patient Safety And Quality Care. F.A Davis Company. <https://doi.org/10.1177/0894318413500313>

Nursalam, (2016). Manajemen Keperawatan edisi kelima. Jakarta: Salemba Medika.

Piovesan, & Molino. (2014). An ontological knowledge and multiple abstraction level decision support system in healthcare. Springer International Publishing,1(8).

Purba dkk (2015), Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R D kandou Manado, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Saam Ratulangi Manado, Journal Keperawatan, Volume 3 Nomer 2 Mei 2015

Tutiany, Lindawati, & Kristanti, P. (2017). Manajemen Keselamatan Pasien. In Pasien safety. Pusat Pendidikan Sumberdaya Manusia Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. <https://doi.org/Doi 10.3732/Ajb.1100457>