

**HUBUNGAN *RESPONSE TIME* PADA TRIASE MERAH DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG  
INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD  
dr. ABDUL AZIZ KOTA SINGKAWANG**

Dian, Nurbani, Niya Fittarsih, Wiradianto Putro  
Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Pontianak  
Email : [dyanani965@gmail.com](mailto:dyanani965@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Background:** the emergency room is the key for a service in the hospital to provide fast service to patients from arrival to service in a matter of minutes called response time. Response time is the speed in the handling of patients calculated from the patient coming to the handling with a good response time of <5 minutes. A good response time will be a benchmark for a health service in dealing with these patients. Satisfaction in the emergency room related to fast and responsive service is very important for the patient's family because it is a major factor in determining the assessment of the level and speed of service. **Purpose of the study:** to see the relationship between response time with the level of satisfaction of patients' families in the emergency room of RSUD dr. Abdul Aziz City Singkawang. **Research methods:** quantitative research with observational analytic cross-sectional type using accidental sampling and the number of respondents 43. The data were analyzed using the Chi-Square test. **Results:** the results of the test correlation of response time relationship with the level of patient family satisfaction in the emergency room obtained p-value = 0.047. Then Ho rejected Ha accepted which means there is a relationship between response time and the level of satisfaction of the patient's families in the emergency room of dr. Abdul Aziz City Singkawang. **Conclusion:** there is a significant relationship between response time with the level of satisfaction of patients' families in the emergency room of dr. Abdul Aziz City Singkawang. **Keywords:** response time, patient family satisfaction

**ABSTRAK**

**Latar belakang:** IGD menjadi kunci bagi sebuah pelayanan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan *response time*. *Response time* adalah kecepatan dalam penanganan pasien dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan dengan waktu tanggap yang baik <5 menit. Waktu tanggap yang baik akan menjadi tolak ukur bagi sebuah pelayanan kesehatan dalam menangani pasien tersebut. Kepuasan di IGD terkait pelayanan yang cepat dan tanggap sangat penting bagi keluarga pasien karena menjadi faktor utama dalam menentukan penilaian terhadap tingkat dan kecepatan pelayanan. **Tujuan penelitian:** untuk melihat hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang. **Metode penelitian:** Penelitian kuantitatif dengan jenis *observasional analytic cross-sectional* dengan menggunakan *accidental* sampling dan jumlah responden 43. Data penelitian ini dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. **Hasil:** Hasil uji korelasi hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD didapatkan p-value = 0,047. Maka Ho ditolak Ha diterima yang artinya ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang. **Kesimpulan:** Ada hubungan yang bermakna antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang. **Kata Kunci :** *response time*, kepuasan keluarga pasien

---

**Alamat korespondensi :**

Jl. Dr. Soetomo No.46 Jurusan Keperawatan Singkawang,  
Poltekkes Kemenkes Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 30, 2019) Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan titik masuk yang sangat penting untuk pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan penanganan dan perawatan yang mendesak baik itu secara gawat dan darurat (Ramadhan et al., 2020). Berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan RI nomor 856 / Menkes / SK / IX / 2009 menyatakan bahwa pasien gawat darurat harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di IGD (Kumaladewi et al., 2021).

IGD merupakan salah satu unit rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam kondisi gawat darurat dan harus segera mendapat penanganan darurat yang cepat dan tepat. Gawat adalah suatu kondisi dimana korban harus segera ditolong, apabila tidak segera ditangani maka akan mengalami kecacatan atau kematian. Darurat merupakan suatu kondisi dimana pasien harus segera di tangani tetapi penundaan penanganan tidak menyebabkan kematian atau kecacatan (Toni Akhirul & Nurul Fatwati Fitriana, 2020).

Menurut *World Health Organization* (WHO, 2018) terdapat beberapa penyakit yang dianggap penyakit gawat darurat dan penyumbang kematian terbanyak di dunia diantaranya adalah penyakit jantung iskemik 7,4 juta dengan prevalensi (13,2%); stroke 76,7 juta dengan prevalensi (11,9%); penyakit paru obstruktif kronik 3,1 juta jiwa dengan prevalensi (5,6%); infeksi pernafasan bawah 3,1 juta dengan prevalensi (5,5%); kanker 1,6 juta dengan prevalensi (2,9%). Kasus cedera atau kecelakaan memberikan angka kematian mencapai 1,2 juta. Data tersebut menunjukkan banyaknya pasien dengan kasus gawat darurat yang masuk ke rumah sakit yang memerlukan pertolongan dengan segera agar tidak terjadinya kecacatan dan kematian. Sebuah studi di Amerika Serikat mengatakan bahwa dari 1 juta kejadian miokard infark sekitar 350.000 pasien meninggal di fase akut yang ditangani di IGD diakibatkan karena kerusakan otot jantung yang permanen dan bahkan kematian ketika penanganan miokard infark yang terlambat (Prahmawati et al., 2021).

Data dari Kemenkes RI, 2019 menyatakan bahwa kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada tahun 2019 sekitar 4.402.205 pasien dengan prevalensi (13,3%) dari total seluruh kunjungan pasien di rumah sakit. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2019 di Indonesia terhadap pelayanan RSUD dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau diperoleh nilai survei kepuasan untuk IGD sebesar 76,80% dengan pencapaian 6 indikator dari total 8 indikator dalam survei. Salah satu indikator yang belum tercapai adalah pemberian pelayanan kegawat daruratan yang tepat waktu (Gandini et al., 2023). Di sebuah rumah sakit Indonesia menemukan bahwa 27,7% di IGD terkait response time petugas dalam memberikan pelayanan kategori lambat (Annisa et al., 2020).

IGD merupakan pintu utama masuknya pasien yang mengalami gawat darurat menjadikan kunci bagi sebuah pelayanan di rumah sakit. Pelayanan IGD

memiliki perbedaan dengan pelayanan lainnya. Pada IGD, pasien ditangani dan dilayani tidak berdasarkan antrian atau nomor urut seperti halnya pelayanan yang ada di poli. IGD dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sejak datang sampai mendapat pelayanan dalam waktu hitungan menit yang dinamakan *response time*. *Response time* memiliki standar maksimal lima menit di tiap kasus, pada pelayanan perlu diperhitungkan agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat (Yelvita, 2022).

*Response time* adalah kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Dalam penanganan gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving it's Live Saving* artinya seluruh tindakan yang dilakukan saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif dan efisien. Hal ini berarti pada kondisi tersebut pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Apabila pelayanan mengalami keterlambatan dalam penanganan maka akan berdampak memperburuk kondisi pasien dan kemungkinan terjadi kematian dan kecacatan lebih lanjut (Toni Akhirul & Nurul Fatwati Fitriana, 2020).

Masalah yang sering muncul pada *response time* perawat adalah keterlambatan pelayanan di IGD yang menimbulkan beberapa masalah seperti adanya ketidakpuasan dari pasien maupun keluarga pasien. Pasien maupun keluarga pasien merasa puas dengan pelayanan perawat di IGD apabila harapan pasien atau keluarga terpenuhi, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, sopan, ramah, pelayanan yang optimal dan interaksi yang baik. Namun pasien atau keluarga pasien sering menilai kinerja perawat kurang cepat dalam penanganan pasien di IGD. Penilaian ini karena beberapa hal, salah satunya yaitu ketidaktahuan pasien dan keluarga tentang prosedur penatalaksanaan pasien di ruang IGD. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit, sedangkan waktu tunggu tranfer pasien yang baik antara 2 – 6 jam. Dengan waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan rumah sakit (Akbar et al., 2023).

Sebagian besar keluarga pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pada rumah sakit terutama dalam waktu tunggu pelayanan untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut Penilaian tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu salah satunya ketidaktahuan keluarga maupun pasien tentang prosedur penatalaksanaan pasien oleh perawat di ruang

IGD. Hal ini terkadang akan membuat pasien lain merasa adanya ketidakadilan pada pelayanan di IGD (Karama & Husain, 2019).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari sebuah kualitas pelayanan kesehatan untuk mengukur keberhasilan fasilitas kesehatan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan di IGD terkait dengan pelayanan yang cepat dan tanggap dianggap sangat penting bagi pasien karena merupakan faktor utama dalam menentukan penilaian mereka terhadap tingkat dan kecepatan pelayanan. Persepsi positif atau negatif dari tingkat kecepatan pelayanan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan menentukan apakah dia akan kembali ke IGD yang sama atau tidak. Standar perawatan kesehatan

yang diterima pasien menggambarkan dalam tingkat kepuasan mereka, sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dikatakan sangat baik dalam memberikan pelayanan kesehatan (Kevin et al., 2020).

Berdasarkan penelitian dari (Susanti & Kusniawati, 2019), didapatkan hasil responden pada tingkat kepuasan pasien terhadap peran perawat dalam waktu tanggap (*response time*) di IGD Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sebagian besar dalam kategori puas sebanyak 90 responden (84,9%) dan tingkat tidak puas sebanyak 16 responden (15,1%).

Keluarga merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan jika harapan mereka terpenuhi. Pelayanan yang diperoleh seperti cepat tanggap, pelayanan yang diberikan optimal, ramah, sopan dan berinteraksi dengan baik. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator yang paling penting dari kualitas pelayanan kesehatan dan telah menjadi konsep yang sangat ditekankan dalam literatur tentang perawatan darurat. Salah satu indikator penentu kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan di IGD adalah *response time* (cepat tanggap) dari petugas IGD (Sugiono, 2022).

Sebagai upaya untuk mengoptimalkan *response time* maka salah satu solusinya adalah melakukan pelatihan seperti triase dan pelatihan gawat darurat yang diperlukan untuk mengasah keterampilan perawat dalam meningkatkan pendokumentasian mengenai jumlah klien di ruang IGD berdasarkan kecepatan karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi ruangan. Di tingkat instalasi sebagai perbaikan penanggulangan gawat darurat secara berkala dan memberikan motivasi psikologis untuk meningkatkan rasa kepedulian diantara para petugas IGD untuk memberikan kualitas layanan yang baik (Anatolia et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Akhirul dan Fitriana et al., 2020) melaporkan bahwa hasil *response time* pelayanan IGD Rumah Sakit Wijaya Akusuma Purwokerto cepat (81,9%) dan lambat (18,1%), tingkat kepuasan pasien menunjukkan sangat puas (81,9%), puas (6,4%), dan tidak puas (11,7%) dengan hasil analisis antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan menunjukkan nilai p-value 0,001 (< 0,05) dan

corelation coefficient sebesar 0,654 maka terdapat Hubungan antara *Response Time* Pelayanan IGD Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto.

Hasil penelitian (Karame & Husein et al., 2019) menyatakan bahwa sebanyak 21 responden (55,3%) dengan respon time perawat yang lambat atau waktu tanggap di atas 5 menit, sebanyak 17 responden (44,7%) dengan respon time cepat atau dibawah 5 menit, dengan tingkat kurang puas sebanyak 22 responden (57,9%), tingkat puas sebanyak 16 responden (42,1%) dengan nilai signifikan (0.002<0,05) maka terdapat Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz merupakan Rumah Sakit Pemerintah Kota Singkawang yang terletak di Jalan Dr. Soetomo No.28 Singkawang, yang bertugas melayani masyarakat umum yang berada di wilayah Kota Singkawang Kalimantan Barat. Sebelumnya Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz ini terletak di JL. Diponegoro Singkawang yang yang ditetapkan namanya menjadi Rumah Sakit Daerah dr.

Abdul Aziz Singkawang melalui PERDA No.2 Kabupaten Sambas tahun 1987 dengan Rumah Sakit Pemerintah kelas C milik Pemerintah Kabupaten Sambas. Dengan terjadinya pemekaran wilayah, dimana Kabupaten Sambas dipecah menjadi 3 wilayah. Adapun tiga wilayah tersebut yaitu: Kabupaten Sambas, Kabupaten Bengkayang dan Pemerintah Kota Singkawang.

Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz merupakan Rumah Sakit tipe B Non Akademik di Kota Singkawang yang telah terakreditasi utama. Penelitian melakukan studi awal di IGD sebagai layanan penanganan pertama pasien datang gawat darurat dengan memberikan pertolongan cepat untuk menyelamatkan nyawa atau mencegah terjadinya kecacatan. Dari hasil data Rekam Medis menunjukkan kunjungan pelayanan di IGD pada tahun 2023 dari bulan Januari - September di dapatkan jumlah data total pasien sebanyak 10.336 orang, dengan pasien di rawat inap sebanyak 4.196 orang, pasien rawat jalan sebanyak 6.062 orang, untuk pasien meninggal sebanyak 22 orang, untuk pasien pulang atas permintaan sendiri sebanyak 56 orang. Jumlah pada triase merah rata-rata dalam satu hari didapatkan sebanyak 3 sampai 4 pasien.

Hasil wawancara dengan kepala ruangan IGD di RSUD dr. Abdul Aziz yaitu masalah yang terjadi terkait *response time* yaitu karena masyarakat kurang paham mengenai tentang kegawatdaruratan. Sebagian besar masyarakat yang datang ke IGD ingin dilayani lebih awal dan dilayani lebih cepat dan menganggap IGD merupakan tempat berobat seperti klinik sehingga ingin dilayani dengan cepat, serta pada keluarga pasien yang menggunakan jaminan kesehatan umum dengan menganggap pasien umum harus dilayani dengan cepat. Sedangkan di IGD lebih mementingkan kegawatdaruratan dimana pasien yang gawat lebih

diutamakan dan tidak membedakan pasien umum, asuransi atau BPJS. Untuk di IGD dr. Abdul Aziz dalam pelayanan sudah sesuai dengan prosedur tingkat kegawatdaruratan.

Hasil wawancara dari keluarga pasien yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 November 2023 melalui wawancara langsung terhadap 7 keluarga pasien, Sebagian besar menyampaikan kurang puas dengan beberapa catatan, diantaranya sebanyak 4 keluarga pasien mengatakan bahwa kurang puas dengan waktu tunggu yang cukup lama. Sedangkan 3 pasien lainnya mengatakan merasa puas dengan waktu tunggu dan pelayanan di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.

Berdasarkan latar belakang diatas, itulah alasan peneliti tertarik untuk meneliti dan mengambil judul "Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang".

## METODE

Desain penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan jenis observasional analytic cross-sectional. Penelitian observasional analytic merupakan penelitian yang meneliti mengkaji hubungan antara dua variabel ataupun lebih dan peneliti cukup hanya mengamati tanpa melakukan intervensi pada subjek penelitian. Selanjutnya penelitian cross-sectional merupakan jenis penelitian

yang hanya melakukan pengukuran data pengamatan subjek penelitian sebanyak satu kali pada satu saat. Satu saat yang dimaksudkan disini bukanlah semua subjek penelitian diteliti secara bersamaan di saat yang sama, akan tetapi tiap subjek hanya diobservasi sebanyak satu kali dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat tersebut. (Harlan and Johan, 2018).

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober tahun 2023 sampai dengan Mei 2024 yang diawali dengan pengajuan judul sampai dengan hasil, pengambilan data dilakukan pada bulan Februari-Maret tahun 2024. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang. sesuai data yang didapat dari bulan Januari - September 2023 didapatkan jumlah data total pasien sebanyak 10.336 orang. Dalam satu bulan dengan rata-rata sebanyak 1.148 orang dengan jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 orang.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah peneliti melakukan observasi, dengan cara peneliti mengukur waktu kecepatan perawat dalam menangani pasien yaitu pada pasien triase merah dihitung dari pasien masuk sampai dilakukan tindakan penanganan. Setelah beberapa menit pasien tersebut dilakukan tindakan penanganan, peneliti memberikan lembar informed consent (permohonan menjadi responden) kepada keluarga pasien lalu, memberikan sedikit edukasi verbal tentang *response time* pada triase merah dan memberikan lembar kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Diruang IGD Tahun 2024

No	Karakteristik Responden (Tahun)	Jumlah	
		N	%
<b>Umur</b>			
1	Dewasa Awal (21-35 Tahun)	24	55,8
2	Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	9	20,9
3	Lansia Awal (46-55 Tahun)	10	23,3
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Perempuan	19	44,1
2	Laki-laki	24	55,8
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>			
1	SD	18	41,8
2	SLTP/SMP	9	20,9
3	SLTA/SMA	11	25,5
4	S1/D4	5	5,0

<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>			
1	Petani	4	9,30
2	PNS	3	6,97
3	Swasta	11	25,5
4	Wirswasta	10	23,2
5	Pelajar/Mahasiswa	3	6,97
6	IRT	12	27,9
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Asuransi</b>			
1	BPJS	38	88,3
2	Umum	5	11,6
<b>Total</b>		<b>43</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar berumur 21-35 tahun (55,8%), berjenis kelamin perempuan (55,8%), tingkat pendidikan SD (41,8%), pekerjaan sebagian besar IRT/Ibu Rumah Tangga (27,9%), dan berasuransi BPJS (88,3%).

#### b. Gambaran *Response Time*

Tabel 2. *Response Time* Perawat Diruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang

<i>Response Time</i> Perawat	N	%
Cepat	33	76,7%
Lambat	10	23,2 %
Sangat lambat	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa *response time* perawat diruang IGD didapatkan hasil bahwa *response time* cepat dengan jumlah 33 pasien (76,7%) dan *response time* sangat lambat dengan jumlah 0 pasien (0,0%).

#### c. Gambaran Tingkat Kepuasan

Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Diruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang

Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien	N	%
Puas	33	76,7%
Cukup puas	10	23,2%
Tidak puas	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien diruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang sebanyak 33 orang (76,7%) responden menyatakan puas dan sebanyak 0 orang (0,0%) responden menyatakan tidak puas terhadap *response time* yang diberikan oleh perawat diruang IGD.

## 2. Analisis Bivariat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Ruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang maka diperoleh data terkait hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien yaitu : Tabel 5.4 Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang

<i>Response Time</i>	Tingkat Kepuasan		Total	P-Value
	Cukup puas	Puas		
Cepat	10	23	33	0,047
Lambat	0	10	10	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar perawat dengan *response time* cepat kepada pasien dengan kategori cukup puas sebanyak 10 orang, dengan kategori puas sebanyak 23 orang dan perawat dengan *response time* lambat kepada pasien dengan kategori puas sebanyak 10 orang. Berdasarkan tabel bivariat di atas hasil uji chi-square didapatkan nilai signifikansi Asym Sig 0,047 (P-value <0,05), dimana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat kesalahan (15%) (0,047<0,05). Maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.

## PEMBAHASAN

### a. Karakteristik Responden

#### 1) Umur

Berdasarkan hasil penelitian pada umur karakteristik responden di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menunjukkan frekuensi umur responden lebih banyak berumur dewasa awal (21-35 tahun) sebanyak 24 orang (55,8%), responden berumur dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 9 orang (20,9%) dan responden berumur lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 10 orang (23,2%).

Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan (Freny et al., 2019) didapatkan hasil penelitian di IGD Madani tersebut sebagian besar kelompok usia dewasa awal (26-35 tahun) didapatkan sebanyak 17 responden (41,5%). Selanjutnya juga didukung dengan teori yang menyatakan bahwa faktor penentu tingkat kepuasan pasien maupun keluarga pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik dari pasien maupun keluarga pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seseorang yang satu dengan seseorang yang lainnya, karakteristik tersebut berupa umur.

Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Freny et al., 2019), bahwa dalam melihat tingkat kepuasan keluarga pasien yang merupakan menjadi ciri-ciri seseorang pada karakteristik individu yang merupakan menjadi penentu prioritas

indikator tingkat kepuasan keluarga pasien. Dari hasil penelitian peneliti mendapatkan sebanyak 10 responden merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan kelompok pada umur 21-35 tahun tersebut secara umum belum memiliki tingkat kematangan emosional yang belum cukup sehingga dapat mempengaruhi dalam tingkat kepuasan mengenai pelayanan yang diberikan dari petugas kesehatan.

#### 2) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian pada jenis kelamin karakteristik responden di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menunjukkan frekuensi jenis kelamin responden sebagian besar perempuan sebanyak 24 orang (55,8%) dan jenis kelamin yang paling sedikit laki-laki sebanyak 19 orang (44,1%).

Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan (Sugiono, 2022) didapatkan hasil penelitian di ruang IGD RSUD Wahab Sjahranie Samarinda tersebut sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (53,1%). Teori ini juga menyatakan bahwa gender atau jenis kelamin mempengaruhi pada tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan.

Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2022), didapatkan bahwa dalam kunjungan keluarga pasien lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan sebagian besar perempuan dengan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Selain itu, perempuan cenderung memiliki sifat keibuan, telaten, perhatian dan lembut sehingga perempuan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara baik dan tingkat kepuasan keluarga pasien sehingga sebagian besar merasa puas yang dirasakan oleh perempuan.

#### 3) Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada tingkat pendidikan karakteristik responden di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menunjukkan frekuensi tingkat pendidikan responden sebagian besar SD sebanyak 18 orang (41,8%), SLTA/SMA sebanyak 11 orang (25,5%), SLTP/SMP sebanyak 9 orang (20,9%) dan tingkat pendidikan yang paling sedikit yaitu S1/D4 sebanyak 5 orang (11,6%). Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan (Wayan et al., 2018), didapatkan hasil penelitian di ruang IGD RSUD Bangil Pasuruan tersebut sebagian besar pendidikan responden SD sebanyak 42 responden (33,3%). Teori ini juga menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang rendah menjadi salah satu alasan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di IGD, tingkat pendidikan yang rendah membuat para responden tidak begitu kritis terhadap pelayanan yang diberikan. Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wayan et al., 2018), bahwa semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan,

juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Sehingga makin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka tingkat kepuasannya makin rendah. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden berpendidikan rendah sehingga sebagian besar merasa puas dengan pelayanan di IGD.

#### 4) Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian pada pekerjaan karakteristik responden di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menunjukkan frekuensi pekerjaan sebagian besar IRT sebanyak 12 (27,9%), swasta sebanyak 11 orang (25,5%), wiraswasta sebanyak 10 orang (23,2%), petani sebanyak 4 orang (9,30%), dan pekerjaan yang paling sedikit yaitu PNS sebanyak 3 (6,97%) dan pelajar/mahasiswa sebanyak 3 (6,97%). Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan (Sugiono, 2022) bahwa dalam kunjungan keluarga pasien lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan sebagian besar perempuan dengan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, sedangkan laki-laki mayoritas lebih memilih untuk melakukan pekerjaannya. Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2022) bahwa seorang ibu rumah tangga lebih memberikan perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kesehatan secara baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden yang berkunjung ke IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang dengan pekerjaan ibu rumah tangga dimana seorang ibu rumah tangga tidak sibuk dengan kegiatan pekerjaan yang tidak dituntut untuk bekerja dan memiliki waktu luang yang cukup dalam menjaga keluarganya sehingga merasa lebih puas terhadap tindakan pelayanan yang diberikan.

#### 5) Asuransi

Berdasarkan hasil penelitian pada asuransi karakteristik responden di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang menunjukkan frekuensi asuransi atau jaminan kesehatan yang digunakan oleh keluarga responden sebagian besar menggunakan BPJS sebanyak 38 orang (88,3%) dan sebanyak 5 orang (11,6%) menggunakan jaminan kesehatan umum. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian (Akhirul dan Fitriana et al., 2020) menemukan bahwa responden dalam penelitiannya lebih banyak menggunakan jaminan kesehatan BPJS sebanyak 89 orang (94,7%). Teori ini juga menyatakan bahwa biaya kesehatan yang semakin tinggi mendorong masyarakat untuk menjadi peserta asuransi terutama yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga sebagian besar masyarakat lebih memilih menggunakan asuransi BPJS mengingat dimana biaya pengobatan cukup mahal. Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Akhirul dan Fitriana et al., 2020) sebagian besar keluarga responden di IGD menggunakan jaminan kesehatan BPJS,

Selain itu pada keluarga responden yang menggunakan jaminan kesehatan umum dengan menganggap pasien umum harus dilayani dengan cepat. Hal ini dikarenakan IGD lebih mementingkan kegawatdaruratan dimana pasien yang gawat lebih diutamakan dan tidak membedakan pasien umum, asuransi atau BPJS serta adanya ketidak tahuan keluarga pasien tentang prosedur penatalaksanaan kegawatdaruratan di IGD. Sehingga terdapat 10 orang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### b. Melihat *Response Time* di IGD

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa *response time* yang dilakukan oleh perawat kepada pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang sebagian besar dengan *response time* cepat sebanyak 33 orang (76,7%) dan *response time* lambat sebanyak 10 orang (23,2%). Hal tersebut berdasarkan hasil observasi dimana peneliti mengukur waktu kecepatan perawat dalam menangani pasien yaitu pada pasien triase merah dihitung dari pasien masuk sampai dilakukan tindakan penanganan. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian dari (Akhirul dan Fitriana et al., 2020) menyatakan bahwa hasil frekuensi *response time* pelayanan IGD di Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto menunjukkan kategori cepat (<5 menit) sebanyak 77 responden (81,9%) dan pada kategori lambat (>5 menit) sebanyak 17 responden (18,1%). Dalam mencapai standar pelayanan minimum tersebut, dilakukan kegiatan atau program yaitu memenuhi kebutuhan ketenagaan di IGD, memenuhi sarana dan pra sarana dan membangun sistem manajemen IGD yang baik. Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Akbar et al., 2023) dan (Akhirul dan Fitriana et al., 2020) pada penanganan gawat darurat memiliki kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan waktu tanggap yang baik yaitu < 5 menit. Selain itu, waktu tanggap pelayanan di IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan keluarga pasien. Hal ini terjadi karena keluarga pasien menilai dalam kemampuan perawat dalam memberikan waktu tanggap yang baik saat pasien datang ke IGD sampai dilakukan penanganan sehingga keluarga pasien sangat memengaruhi pada tingkat kepuasan pada pelayanan di IGD. Terdapat 10 perawat dalam kategori lambat dalam memberikan pelayanan dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana seperti keterbatasan bed pasien dimana jumlah pasien pada triase kuning lebih banyak sehingga memerlukan waktu dalam penanganan pasien pada triase merah dan ada juga yang cepat dan tanggap dalam penanganan pasien triase merah.

c. Melihat Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang sebagian besar kategori puas sebanyak 33 orang (76,7%) dan kategori cukup puas sebanyak 10 orang (23,2%). Hal tersebut berdasarkan hasil peneliti memberikan lembar kuesioner kepada responden sesuai dengan kriteria inklusi dan ekklusi dimana untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Singkawang. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian dari (Wayan et al., 2018) di IGD RSUD Bangil Pasuruan menyatakan bahwa pada kategori sangat puas sebanyak 61 orang (48,4%) dan kategori puas sebanyak 65 orang sebanyak (51,6%). Kategori tersebut menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien dikatakan semuanya puas, dengan tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang terdapat di IGD. Peneliti berasumsi sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Wayan et al., 2018) dan (Ayu Nurtanti, 2020) bahwa kepuasan keluarga pasien dapat dipengaruhi oleh lima indikator yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan yaitu RATER (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability) yang ada di sebuah ruangan IGD seperti halnya pada sebuah fasilitas yang ada pada ruang IGD khususnya pada bed pasien, dengan fasilitas yang cukup dapat mengurangi waktu dalam proses penanganan. Agar tidak menjadi kesalahpahaman pada tanggapan keluarga pasien.

d. Melihat Hubungan *Response Time* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD

Berdasarkan hasil uji chi-square tabel 5.4 menunjukkan nilai signifikansi Asym Sig 0,047 (P-value < 0,05) maka dapat disimpulkan Ho ditolak Ha diterima yang artinya ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karama & Husein et al., 2019) menyatakan bahwa sebanyak 21 responden (55,3%) dengan respon time perawat yang lambat atau waktu tanggap di atas 5 menit, sebanyak 17 responden (44,7%) dengan respon time cepat atau dibawah 5 menit, dengan tingkat kurang puas sebanyak 22 responden (57,9%), tingkat puas sebanyak 16 responden (42,1%) dengan nilai signifikan (0.002<0,05) maka terdapat Hubungan *Response Time* Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden sebagian besar berumur 21-35 tahun sebanyak 24 orang (55,8%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang (55,8%), tingkat pendidikan SD sebanyak 18 orang (41,8%), pekerjaan IRT (27,9%), dan berasuransi BPJS sebanyak 38 orang (88,3%).

2. Sebagian besar perawat dengan *response time* cepat (<5 menit) sebanyak 33 pasien (76,7%).
3. Sebagian besar tingkat kepuasan keluarga pasien kategori puas sebanyak 33 responden (76,7%).
4. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai signifikansi Asym Sig 0,047 (P-value <0,05) maka disimpulkan Ho ditolak Ha diterima yang artinya ada hubungan antara *response time* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di IGD RSUD dr. Abdul Aziz Kota Singkawang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B. (2019). Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja Perawat dengan Respon Time Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Kategori ATS II di Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalaya. Skripsi. Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung.
- Akbar, Gandini, A. L. A., & Setiani, D. (2023). The Relationship between Service Response Time and Waiting Time for Transfer of IGD Patients to Inpatients with Patient Satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181–192. <https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Ayu Nurtanti. (2020). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Brebes. Skripsi, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Darmawansyah. (2019). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Skripsi. Universitas Makassar.
- Efendi, K., & Junita, dan S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, P-ISSN: 2620-8237, Vol.3, No.2, 2020: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>.
- Fatrida, D., Saputra, A., (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kader Bangsa Palembang. Vol.4, No.1, 2019: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/pdf/1097451&16453>.
- Handyani, (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Response Time Di Instalasi Gawat Darurat RSU Wisata UIT Makassar. Stikes Panakkukang Makassar, Vol.3, No.1, 2020: <https://journal.stikes.ac.id/index/document/662400412>
- Hania, U. P. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD. *Encyclopedia of Algorithms*, Vol.56, No.777, 2020: [https://doi.org/10.1007/978-0-387-30162-4\\_343](https://doi.org/10.1007/978-0-387-30162-4_343).

- Harlan, J., & Johan, R., (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. In Universitas Gunadarma, ISBN 978-979-1223-96-6. Cetakan Kedua. Jakarta: Gunadarma.
- Jaya, Anang. Prasetya. (2017). *Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun*. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Karame, Vera., & Husain, Sartina. (2019). Hubungan Respon time perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula. *Community & Emergency*, e-ISSN: 2655-7487, Vol.7, No.1., <https://ejournal.unpi.ac.id/index.php/JOCE/article/view/14>.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (*Response Time*) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, e-ISSN: 2655-0830, Vol.2, No.2, 172-180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>.
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *JURNAL EDUNursing*, e-ISSN: 2579- 61275, Vol.5, No.1, 62–76. <https://doi.org/10.1177/2333392819861246>.
- Mufidah, L., Wijaya, A., & Yosdimiyati, L. (2018). Hubungan Respon Time Perawat Dengan Complaint Handling (Penanganan Keluhan) dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Dahlia RSUD Jombang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, ISSN: 1098-6596, Vol.53, No.9, 1689–1699. <https://doi.org/arXiv:1011.1669v3>.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Edisi 3, ISBN : 978- 602-1163-97-9. Jakarta: Salemba Medika.
- Perceka, Andhika. Lungguh. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, e-ISSN: 2503-2887, Vol.6, No.2, 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>.
- Sugiono. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, e-ISSN: 2721-5725, Vol.3, No.2, 1666–1674. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/2622/1212>.
- Wayan, S. Andila (2018). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Keluarga Pada Pasien Prioritas II Non Trauma Di IGD RSUD Bangil Pasuruan, Malang, Jawa Timur. *Journal Nursing News*. Vol.3. No.2. 557-568.
- Yelvita, F. S. (2022). Hubungan Response Time Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi.
- Yudiantono. (2021). Respon Time Perawat Berhubungan Dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Australian Triage Scale (ATS) 2 dan 3 di Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, e-ISSN: 2597-9639, Vol.14, No.2, 63–70. <https://doi.org/10.36051/jiki.v14i2.134>.