



Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal

Nurul Muzamil^{1*}, Dwi Retno Sulistyaningsih², Erna Melastuti³

¹⁻³Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Email: far2aszamil@gmail.com ^{1*}

Alamat: Jl. Kaligawe Raya No.Km.4, Terboyo Kulon, Kec. Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia 50112

*Penulis Korespondensi

Abstract. Nurses' response time is a crucial indicator of service quality in the Emergency Department (ED). A prompt response not only plays a vital role in ensuring patient safety but also significantly affects patient satisfaction with the care received. Patient satisfaction in the ED is often considered a benchmark of hospital quality, as the ED operates 24/7 and frequently deals with critical conditions. This study aimed to determine the relationship between nurses' response time and patient satisfaction in the ED of Harapan Anda Islamic General Hospital, Tegal. This study employed an observational analytic design with a cross-sectional approach. A total of 92 ED patients were included as samples based on inclusion criteria. Nurses' response time was measured using a stopwatch, starting from the completion of triage until the first contact with the nurse. Patient satisfaction was assessed using the standardized Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS) questionnaire. Data analysis was conducted using Pearson's Chi-Square test to examine the relationship between the two variables. The results showed that 75 patients (81.5%) experienced a fast response time, while 72 patients (78.3%) reported being satisfied with the care provided. Statistical analysis yielded a Pearson's Chi-Square value of 11.933, with an odds ratio of 6.545 and a significance level of 0.001 ($p < 0.05$). These findings indicate a significant association between nurses' response time and patient satisfaction. In conclusion, nurses' response time is strongly related to patient satisfaction in the ED of Harapan Anda Islamic General Hospital. Other factors such as effective communication, clinical competence, ED environment, and triage system may also influence satisfaction and should be considered in future studies.

Keywords: Cross-sectional; Emergency Department; Health care quality; Nurses' response time; Patient satisfaction.

Abstrak. Kecepatan tanggapan perawat (response time) merupakan salah satu indikator penting mutu pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Waktu tanggapan yang cepat tidak hanya berperan dalam meningkatkan keselamatan pasien, tetapi juga sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien di IGD menjadi tolok ukur kualitas rumah sakit, karena IGD merupakan unit pelayanan yang harus siap siaga 24 jam dengan kondisi pasien yang sering kali kritis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 92 pasien IGD yang dipilih sesuai kriteria inklusi. Pengukuran response time dilakukan menggunakan stopwatch sejak selesai triase hingga terjadi kontak pertama dengan perawat. Kepuasan pasien diukur dengan kuesioner terstandar Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS). Data dianalisis menggunakan uji Pearson's Chi Square untuk menilai hubungan antara kedua variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 75 pasien (81,5%) mendapatkan response time yang cepat, sedangkan 72 pasien (78,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan perawat. Uji statistik menghasilkan nilai Pearson's Chi Square sebesar 11,933 dengan odds ratio 6,545 serta nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara response time perawat dengan kepuasan pasien. Kesimpulannya, response time perawat berhubungan erat dengan kepuasan pasien di IGD RSU Islam Harapan Anda. Faktor lain seperti komunikasi efektif, kompetensi klinis, kondisi lingkungan IGD, dan sistem triase juga berpotensi memengaruhi kepuasan, sehingga direkomendasikan untuk diteliti lebih lanjut.

Kata kunci: Cross-sectional; IGD; Kepuasan pasien; Mutu pelayanan kesehatan; Response time perawat.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan sektor kesehatan di era globalisasi menuntut rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan guna mempertahankan daya saing serta mencapai kepuasan pasien dan keluarga pasien (Sari et al., 2019). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan rumah sakit karena beroperasi pada konteks yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan.

Pada kondisi kegawatdaruratan, tindakan yang cepat dan tepat dapat meminimalisir risiko kematian dan kecacatan; oleh karena itu response time yang merupakan waktu antara kedatangan pasien hingga penanganan pertama yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan IGD (Basri et al., 2023).

Data nasional menunjukkan tantangan dalam pencapaian kepuasan pasien pada layanan IGD. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 melaporkan bahwa 60,3% pasien merasa puas dengan pelayanan IGD di Indonesia, angka yang menurun dibandingkan 2013 (64%), sedangkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan pada 2020 menunjukkan skor 59,51 yang tergolong kategori “kurang puas” (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Penelitian-penelitian lokal juga mengindikasikan bahwa response time di banyak IGD masih di atas ambang standar yang direkomendasikan (≤ 5 menit), seperti penelitian (Widayani et al., 2020) rata-rata response time perawat sebesar 7,48 menit di RSUD Kabupaten Semarang. Laporan internal di RSUD Islam Harapan Anda periode November–Desember 2024 menunjukkan capaian ketepatan waktu pelayanan dan indikator mutu lainnya yang belum optimal, serta adanya keluhan terkait kenyamanan dan proses layanan di IGD.

Ketentuan standar pelayanan minimal nasional menegaskan bahwa pasien gawat darurat harus mendapat penanganan paling lama lima menit setelah tiba di IGD (Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008), sehingga apabila response time melebihi batas tersebut, konsekuensinya dapat bersifat klinis seperti penurunan peluang sobrevivabilitas maupun perseptual seperti menurunnya kepuasan pasien dan keluarga (Simandalahi et al., 2019).

Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan response time bersifat multifaktorial: keterlambatan persetujuan tindakan oleh keluarga, kendala administrasi dan pembiayaan, ketersediaan dan pengalaman tenaga keperawatan di IGD, serta koordinasi layanan penunjang (radiologi, laboratorium, farmasi).

Kondisi tersebut menegaskan perlunya intervensi sistemik dan penguatan kompetensi perawat IGD misalnya melalui pelatihan BTCLS sebagai strategi untuk meningkatkan ketepatan dan kualitas penanganan emergensi (Tumurang et al., 2023).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan seperti responsiveness (daya tanggap), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (kepedulian), dan tangibles (wujud nyata fasilitas) (Krismantoro & Siagian, 2023). Dalam praktiknya, response time berperan ganda: secara langsung mempengaruhi outcome klinis dan secara tidak langsung membentuk persepsi pasien terhadap profesionalisme, keamanan, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, mengukur dan mengevaluasi hubungan antara response time perawat dan tingkat kepuasan pasien menjadi penting tidak hanya untuk kepentingan akreditasi dan standar mutu, tetapi juga untuk perbaikan proses layanan yang berdampak pada keselamatan pasien.

Berdasarkan kondisi empiris dan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang berguna bagi manajemen rumah sakit dan pemangku kepentingan untuk merancang kebijakan perbaikan alur triase, kapasitas sumber daya manusia, dan intervensi pelatihan yang spesifik guna meningkatkan mutu pelayanan emergensi dan kepuasan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Response Time Perawat

Response time perawat merupakan indikator penting dalam pelayanan gawat darurat yang mencerminkan kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan tindakan terhadap pasien. Menurut standar pelayanan keperawatan gawat darurat, waktu tanggap yang ideal sangat menentukan keberhasilan penanganan pasien, terutama dalam kondisi kritis yang membutuhkan intervensi segera. Faktor-faktor yang memengaruhi response time antara lain jumlah tenaga kesehatan, tingkat keparahan pasien, ketersediaan sarana prasarana, serta koordinasi antar tim medis. Semakin cepat perawat merespons, semakin tinggi peluang keselamatan dan keberhasilan terapi pasien (Prahmawati, et. al., 2021).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Dalam konteks pelayanan keperawatan, kepuasan dipengaruhi oleh aspek komunikasi, empati, kecepatan pelayanan, keterampilan teknis, serta

sikap ramah dari perawat. Teori kepuasan pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa kepuasan timbul ketika harapan pasien terpenuhi atau bahkan terlampaui. Di instalasi gawat darurat (IGD), faktor yang paling menonjol dalam memengaruhi kepuasan adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan karena kondisi pasien biasanya dalam keadaan mendesak dan membutuhkan perhatian segera (Hayati, et. al., 2024).

Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien

Secara teoritis, terdapat hubungan erat antara response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD. Kecepatan tanggapan perawat akan menciptakan rasa aman, mengurangi kecemasan pasien dan keluarga, serta meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit. Sebaliknya, response time yang lama dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan berisiko memperburuk kondisi pasien. Penelitian tentang hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien penting dilakukan untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan gawat darurat serta memberikan dasar perbaikan manajemen pelayanan di IGD (Sinurat, et. al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan pada 7 Juli – 4 Agustus 2025 di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis observasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini tercatat sebanyak 120 pasien, dengan menggunakan teknik non-probability purposive sampling peneliti berhasil mendapatkan sampel sebanyak 92 pasien yang mendapatkan pelayanan gawat darurat. Penelitian ini telah lolos uji etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK), Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan nomor 865/A.1-KEPK/FIK-SA/VI/2025.

Pengukuran response time dilakukan menggunakan stopwatch yang dimulai saat triase dinyatakan selesai sampai saat kontak langsung pertama kali oleh perawat kepada pasien (memulai asesmen/tindakan klinis). Stopwatch disinkronkan atau dilakukan kalibrasi ke sumber waktu yang sama yaitu jam rumah sakit (komputer rumah sakit) untuk menjamin konsistensi waktu pengamatan. Data yang tercatat dalam detik kemudian dikonversi ke menit, response time dikategorikan sebagai cepat jika ≤ 5 menit dan lambat jika > 5 menit.

Kuesioner Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS) digunakan untuk mengukur kepuasan pasien di lingkungan gawat darurat, BEPSS terdiri dari 20 pertanyaan yang mencakup 5 konsep kepuasan pasien yaitu tangible, reliability,

responsiveness, assurance dan empathy, konsep tersebut dimanifestasikan kedalam 5 domain penilaian kepuasan yaitu staf gawat darurat (emergency department staff/EDS), lingkungan gawat darurat (emergency department environment/EDE), kepuasan perawat dan/atau dokter (physician care satisfaction/PCS), kepuasan pasien secara umum (general patient satisfaction/GPS), dan kepuasan keluarga pasien (patient's family satisfaction/PFS). Instrumen asli BEPSS telah dinyatakan valid dengan nilai korelasi pada exploratory factor analysis pada rentang 0,497 – 0,712 (EDS); 0,618 – 0,723 (EDE); 0,640 – 0,783 (PCS); 0,478 – 0,698 (GPS); 0,748 – 0,775 (PFS) dan hasil uji reliabilitas dengan koefisien alpha Chronbach 0,880 (EDS); 0,750 (EDE); 0,870 (PCS); 0,840 (GPS); 0,870 (PFS). Instrumen BEPSS sudah diterjemahkan ke bahasa Indonesia dari bahasa Inggris dan diterjemahkan ulang kedalam bahasa Inggris (back-to-back translation) (Atari & Atari, 2015; Rochana & Djogotuga, 2020).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan statistik, yaitu analisis univariat disajikan dalam bentuk frekuensi dan persentase yang menyajikan data karakteristik responden berupa usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, response time, dan kepuasan pasien, sementara analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Pearson's Chi Square untuk mengetahui hubungan antara response time dengan kepuasan pasien.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik ($n = 92$)

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia (tahun)		
26 – 45 (Dewasa)	64	69,6
46 – 65 (Lansia)	28	30,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	46,7
Perempuan	49	53,3
Pendidikan		
SD	12	13
SMP	21	22,8
SMA	36	39,1
Perguruan Tinggi	23	25
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	22	23,9
Buruh	17	18,5
Petani	20	21,7

Swasta	18	19,6
Pegawai	15	16,3
Total	92	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 1 memperlihatkan karakteristik responden dalam penelitian pada pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal, bahwa kategori usia 26 – 45 tahun atau dewasa merupakan kategori usia terbanyak dengan jumlah 64 pasien atau 69,6% sedangkan usia 46 – 65 tahun atau lansia merupakan kategori usia paling sedikit dengan jumlah 28 pasien atau 30,4%. Kemudian, jenis kelamin perempuan memiliki jumlah paling banyak dengan jumlah 49 pasien atau 53,3% dan laki-laki memiliki jumlah paling sedikit dengan jumlah 43 pasien atau 46,7%. Sementara pendidikan terbanyak pada pasien gawat darurat adalah SMA dengan jumlah 36 pasien atau 39,1% dan paling sedikit adalah SD dengan jumlah 12 pasien atau 13%. Sedangkan sebanyak 22 pasien atau 23,9% tidak memiliki pekerjaan yang merupakan jumlah terbanyak dan 15 pasien atau 16,3% merupakan pegawai yang merupakan jumlah paling sedikit.

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Response Time* dan Kepuasan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat ($n = 92$)

Variabel	<i>n</i>	Persentase (%)
<i>Response Time</i>		
Cepat	75	81,5
Lambat	17	18,5
Kepuasan Pelayanan		
Puas	72	78,3
Tidak Puas	20	21,7
Jumlah	92	100

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 2 memperlihatkan bahwa kepuasan pelayanan gawat darurat pada pasien gawat darurat paling banyak masuk dalam kategori puas dengan jumlah 72 pasien atau 78,3% dan paling sedikit adalah kategori tidak puas dengan jumlah 20 pasien atau 21,7%.

Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan *Response Time* Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat ($n = 92$)

<i>Response Time</i>	Kepuasan Pelayanan				Total		<i>X² (OR)</i>	<i>p_{value}</i>
	Puas		Tidak Puas					
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
Cepat	64	85,3	11	14,7	75	100	11,933 (6,545)	0,001
Lambat	8	47,1	9	52,9	17	100		
Jumlah	72	78,3	20	21,7	92	100		

Sumber: Analisis Data, 2025

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa pasien gawat darurat yang mendapatkan *response time* pada kategori cepat seluruhnya berjumlah 75 pasien (100%), dimana 64 pasien (85,3%) diantaranya merasa puas dan 11 pasien (14,7%) merasa tidak puas terhadap pelayanan gawat darurat. Sementara pasien gawat darurat yang mendapatkan *response time* pada kategori lambat seluruhnya berjumlah 17 pasien (100%), dimana 8 pasien (47,1%) diantaranya merasa puas 9 pasien (52,9%) merasa tidak puas terhadap pelayanan gawat darurat.

Hubungan *response time* dengan kepuasan pelayanan gawat darurat memiliki nilai hitung *chi-square* (X^2) sebesar 11,933 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang artinya hubungan *response time* dengan kepuasan pelayanan gawat darurat teruji signifikan. Selain itu, hasil analisis menghasilkan nilai *odds ratio* (OR) sebesar $6,545 \approx 6,5$ artinya pasien gawat darurat yang mendapatkan *response time* cepat memiliki peluang untuk merasa puas terhadap pelayanan gawat darurat sebesar 6,5 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan *response time* lambat.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal paling banyak mendapatkan *response time* dengan kategori cepat. *Response time* atau waktu tanggap merupakan kecepatan penanganan yang dihitung sejak pasien tiba di rumah sakit hingga pasien mendapatkan penanganan, *response time* dapat bergantung pada prioritas kegawatan pasien setelah dilakukan triase (Jainurakhma et al., 2022). Selain itu, *response time* dalam pelayanan gawat darurat juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu, psikologis, dan organisasi yang mengarah pada performa perawat dan berimplikasi terhadap kecepatan *response time* (Saktiawati et al., 2021).

Penelitian Karokaro et al. (2020) mengungkapkan bahwa masa kerja dan beban kerja sebagai faktor individu memiliki hubungan yang signifikan dengan *response time* di Instalasi Gawat Darurat. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian Hania et al. (2020) juga mengungkapkan bahwa *response time* dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, dimana faktor internal meliputi kondisi gawat darurat, pelatihan gawat darurat, masa kerja dan pendidikan, sementara faktor eksternal meliputi ketersediaan alat dan obat, sarana prasarana, fasilitas, *stretcher*, kehadiran petugas, dan beban kerja. Selain itu, penelitian Naser et al. (2019) juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan ketersediaan *stretcher*, ketersediaan alat dan obat terhadap *response time* perawat.

Semakin tinggi kemampuan seseorang, semakin besar pula kemampuannya untuk menyelesaikan tugas secara efisien. Kemampuan mencakup sifat bawaan maupun hasil pembelajaran yang memungkinkan individu bertindak secara fisik maupun mental dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan keterampilan merupakan faktor penunjang utama dalam penyelesaian pekerjaan secara efektif (Golden & Gajendran, 2019). Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD), kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan sangat memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk dalam hal *response time* atau waktu tanggap terhadap pasien gawat darurat.

Faktor lain seperti pelatihan merupakan komponen penting yang dapat meningkatkan kemampuan tenaga keperawatan, yang secara tidak langsung akan berdampak pada kecepatan dan ketepatan mereka dalam merespons kondisi pasien. Hal tersebut dikarenakan keterampilan individu berbanding lurus dengan performa kerja, khususnya dalam tugas-tugas yang bersifat kritis dan membutuhkan ketepatan waktu, seperti pelayanan di IGD. Keterampilan teknis maupun non-teknis, seperti komunikasi efektif, pengambilan keputusan cepat, serta kompetensi klinis, sangat menentukan kecepatan waktu tanggap tenaga medis (Wardhana et al., 2023).

Semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, maka semakin optimal pula kinerja yang dihasilkan, termasuk dalam hal pencapaian standar *response time* di IGD. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan tenaga medis agar dapat memberikan pelayanan tanggap darurat secara optimal. Dengan peningkatan kemampuan tersebut, diharapkan *response time* di IGD dapat memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga dapat menurunkan risiko komplikasi, meningkatkan keselamatan pasien, dan mendukung pencapaian tujuan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Doondori & Avila, 2019).

Peneliti memiliki asumsi bahwa *response time* perawat di IGD RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kegawatdaruratan. *Response time* yang cepat umumnya terjadi pada pasien dengan kondisi *true emergency*, yaitu pasien yang membutuhkan penanganan segera karena kondisi yang mengancam nyawa. Dalam situasi ini, perawat cenderung langsung memberikan tindakan sesuai dengan standar triase yang telah ditetapkan. Selain itu, waktu pelayanan pada jam kerja normal, seperti pagi hingga siang hari, juga menunjukkan *response time* yang lebih cepat karena jumlah perawat yang cukup dan kondisi operasional yang optimal.

Namun, terdapat pula kondisi di mana *response time* perawat tergolong lambat. Hal ini banyak terjadi pada pasien dengan kondisi *non-emergency*, yang secara klinis tidak memerlukan penanganan segera. Selain itu, waktu pelayanan pada malam hari juga cenderung menunjukkan *response time* yang lambat karena keterbatasan jumlah tenaga perawat yang bertugas. Tingginya jumlah pasien dalam waktu bersamaan atau *overload* juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keterlambatan dalam pemberian layanan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif dari pasien dan keluarga terhadap kualitas pelayanan di IGD, serta berpotensi meningkatkan risiko klinis jika keterlambatan terjadi pada kasus yang seharusnya mendapatkan prioritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Islam Harapan Anda Kota Tegal paling banyak masuk dalam kategori puas. Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan kualitas layanan yang diterimanya dengan ekspektasi awal. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan gawat darurat, kualitas layanan kesehatan didefinisikan sebagai layanan yang memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pasien. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan perawatan akut, dan pemahaman tentang hubungan antara kepuasan pasien dan tingkat pelayanan di IGD menjadi semakin penting (Abass et al., 2021).

Penelitian Idahor et al. (2025) mengungkapkan IGD memainkan peran penting dalam pelayanan pasien, karena menjadi titik kontak pertama antara pasien dengan sistem rumah sakit. Metrik kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di IGD, yang juga berdampak signifikan terhadap kinerja departemen lain di rumah sakit. Peningkatan kepuasan pasien di IGD berkaitan dengan hasil klinis yang lebih baik dan dapat membangun kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan. Penelitian Yilmaz et al. (2023) mengungkapkan bahwa perilaku perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan yang baik

menjadi faktor determinan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Younesian et al. (2017) juga mengungkapkan bahwa semakin lama waktu yang diperlukan untuk memindahkan pasien dari pintu masuk hingga ke area perawatan berdampak negatif terhadap kepuasan pasien, sementara dan pemberian *discharge planning* yang jelas secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, selain itu ditemukan juga faktor penting lainnya yaitu kebersihan area layanan dan kesopanan staf yang bertugas memindahkan pasien.

Peneliti memiliki asumsi bahwa ketidakpuasan sebagian pasien terhadap pelayanan IGD dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah karakteristik pasien yang datang di waktu sore atau malam hari. Tidak semua pasien yang datang pada waktu tersebut tergolong kasus *true emergency* yang memerlukan penanganan segera. Dalam situasi seperti ini, tenaga medis, khususnya perawat, akan memprioritaskan pasien dengan kondisi gawat darurat yang nyata. Akibatnya, pasien dengan kondisi non-emergensi mungkin merasa respon perawat lambat, yang kemudian berdampak pada persepsi negatif terhadap pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, termasuk perilaku petugas saat memberikan pelayanan, persepsi awal pasien saat tiba di fasilitas layanan, serta kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, aspek-aspek tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi pasien dan mampu menghasilkan tingkat kepuasan yang optimal (Wijaya et al., 2021). Hal ini dapat dijelaskan karena *response time* merupakan indikator utama dalam pelayanan gawat darurat, di mana pasien membutuhkan penanganan segera untuk mencegah penurunan kondisi klinis. *Response time* yang cepat dari perawat tidak hanya mempercepat tindakan medis tetapi juga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, semakin singkat *response time*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD (Makangiras et al., 2024).

Selain itu, kecepatan respon perawat mencerminkan dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan kesehatan, yang menjadi salah satu faktor penting penentu kepuasan pasien. Menurut konsep kualitas layanan kesehatan, ketanggapan tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu dan profesionalisme rumah sakit. Layanan yang diberikan tepat waktu, ramah,

dan efisien akan meningkatkan persepsi positif pasien, sebaliknya keterlambatan pelayanan sering menimbulkan kecemasan, stres, bahkan menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Kumaladewi et al., 2021).

Hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD sangat erat karena kecepatan pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. *Response time* perawat yang cepat dalam memberikan pelayanan dapat mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa aman, serta mempercepat penanganan kondisi medis yang dialami pasien. Penelitian menunjukkan bahwa *response time* yang cepat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien karena pasien merasa diperhatikan dan ditangani secara profesional dalam kondisi darurat (Sari & Rahman, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rendra et al. (2024) yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien, semakin cepat *response time* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil tersebut, penelitian Akbar et al. (2023) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan *response time* dan *transfer time* pasien.

Response time dalam pelayanan rawat jalan merupakan aspek krusial yang berkontribusi terhadap pembentukan citra awal sebuah rumah sakit di mata pasien. *Response time* yang terlalu lama berpotensi menjadi sumber ketidakpuasan, karena pasien cenderung menilai kualitas layanan kesehatan berdasarkan efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan (Amalia & Pratiwi, 2022). Jika proses pelayanan berlangsung terlalu lama, pasien dapat menganggap pelayanan tersebut tidak efektif, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kenyamanan, persepsi negatif terhadap rumah sakit, serta kemungkinan penurunan kunjungan pasien di masa mendatang.

Penilaian terhadap pelayanan kesehatan dilakukan dengan membandingkan antara harapan pasien dan kenyataan layanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Namun, masih terdapat sejumlah aspek layanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien, sehingga tingkat kepuasan yang tercapai belum optimal atau belum memenuhi standar yang diharapkan (Supandi & Imanuddin, 2021). Dalam hal ini, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dan kinerja pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Peneliti memiliki asumsi bahwa *response time* perawat di IGD merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kualitas pelayanan serta berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. *Response time* merujuk pada kecepatan perawat dalam merespons

kebutuhan pasien sejak pertama kali tiba atau saat pasien membutuhkan penanganan segera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan respon perawat menjadi salah satu aspek yang dinilai oleh pasien dalam menilai mutu layanan. Semakin cepat perawat memberikan respons terhadap kondisi pasien, maka secara teoritis akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, karena pasien merasa diperhatikan, ditangani secara sigap, dan mendapatkan layanan sesuai urgensi kondisinya (Perceka, 2020).

Namun demikian, hubungan antara *response time* dan kepuasan pasien bersifat kompleks. Kecepatan saja tidak selalu menjamin tercapainya kepuasan. Aspek lain seperti komunikasi yang jelas, sikap empatik, kenyamanan selama proses perawatan, dan pemberian informasi yang memadai turut memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (Rinestaelsa et al., 2025). Oleh karena itu, dalam konteks IGD RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal, meskipun *response time* perawat sudah sesuai standar atau tergolong cepat, kepuasan pasien tetap harus dievaluasi dari berbagai dimensi. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan pelayanan yang holistik, yang tidak hanya fokus pada kecepatan, tetapi juga kualitas interaksi dan pemenuhan kebutuhan emosional serta informatif pasien selama berada di IGD (Ayuningtyas & Wibowo, 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tujuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya meneliti *response time* sebagai satu-satunya variabel, tetapi juga mempertimbangkan faktor lain seperti komunikasi perawat, kompetensi klinis, kondisi lingkungan IGD, dan sistem triase, yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada seluruh pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penelitian ini, terimakasih juga kepada RSU Islam Harapan Anda Kota Tegal yang telah mendukung terselenggaranya penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghlouth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 10(4), 1718–1725. https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe_8_20
- Akbar, G., 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>
- Amalia, M., & Pratiwi, E. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Luwuk Banggai pada masa pandemi Covid-19 tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 76–84. <https://doi.org/10.55606/clinik.v1i1.678>
- Atari, M., & Atari, M. (2015). Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS): Development of a new practical instrument. *Emergency (Tehran, Iran)*, 3(3), 103–108.
- Ayuningtyas, F. D., & Wibowo, I. (2024). Analisis kinerja pelayanan tenaga medis terhadap pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(4), 2290–2299. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2575>
- Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H. (2023). Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(1), 49–58. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.665>
- Doondori, A. K., & Avila, T. (2019). Response time nurses in providing services with patient satisfaction installed emergency department. *JKP (Jurnal Kesehatan Primer)*, 4(2), 82–89.
- Golden, T. D., & Gajendran, R. S. (2019). Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: Examining job complexity, problem solving, interdependence, and social support. *Journal of Business and Psychology*, 34(1), 55–69. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9530-4>
- Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature review: Faktor-faktor yang memengaruhi response time perawat pada penanganan IGD. *JPN: Jurnal ProNers*, 5(2), 1–14.
- Hayati, S., Theo, D., Asriwati, A., Aini, N., & Harahap, J. (2024). Analisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 177–192. <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2837>

- Idahor, C., Ben-Igwenyi, B. E., Okonkwo, U., Femi-Oyewole, O., & Ogbeide, O. A. (2025). Patients' satisfaction in the emergency department: Measurement, indicators, factors influencing satisfaction, impact, and solution. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.82392>
- Jainurakhma, J., Damayanti, D., Gultom, A. B., Praghlapati, A., Manurung, M. E. M., Rayasari, F., Rahmasari, R., Megasari, A. L., Manalu, N. V., Sulastyawati, & Cicielia. (2022). *Konsep dan sistem keperawatan gawat darurat* (M. J. F. Sirait, Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (response time) pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Riset kesehatan dasar 2018*. Sekretariat Badan Litbang Kesehatan.
- Krismantoro, Y., & Siagian, E. (2023). Emergency response time pelayanan di Instalasi Gawat Darurat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Gawat Darurat*, 5(1), 35–42. <https://doi.org/10.32583/jgd.v5i1.1226>
- Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. (2021). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal EDUNursing*, 5(1), 62–76.
- Makangiras, S., Suranata, F. M., & Takahepis, N. F. (2024). Hubungan respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 2(1), 8–20. <https://doi.org/10.61132/obat.v2i1.65>
- Naser, R. W. A. M., Muliady, & Malara, R. (2019). Hubungan faktor-faktor eksternal dengan response time perawat dalam penanganan pasien gawat darurat di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan Universitas Sam Ratulangi*, 3(2), 1–8.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan response time perawat dengan pelayanan gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6(2), 69–79. <https://doi.org/10.52822/jwk.v6i2.281>
- Rendra, P. V., Wijaya, H., Charisso, L., & Putri, L. M. (2024). Response time of medication service towards patient satisfaction at Adi Husada Kapasari Hospital, Surabaya. *Journal of Health Management Research*, 3(2), 90–96.
- Rinestaelsa, U. A., Manikam, R. M., & Ridwan. (2025). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RS MH Thamrin Cileungsi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Perkotaan*, 4(2), 84–95. <https://doi.org/10.37012/jkmp.v4i2.2499>

- Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan pasien stagan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12–20. <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
- Saktiawati, S., Silvah, S., & Ilham, M. I. A. (2021). Factors related to the response time of nursing in emergency patients management. *Hospital Management Studies Journal*, 2(2), 73–81. <https://doi.org/10.24252/hmsj.v2i2.18715>
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan terhadap kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *PHARMACON*, 8(3), 639. <https://doi.org/10.35799/pha.8.2019.29387>
- Simandalahi, T., Alwi, N. P., Sari, I. K., & Prawata, A. H. M. (2019). Edukasi kesiapsiagaan bencana gempa bumi melalui pendidikan kesehatan. *Jurnal Abdimas Saintika*, 1(1), 51–56.
- Sinurat, S., Pujiastuti, M., Simorangkir, L., & Sitorus, P. N. (2024). Hubungan respon time perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota tahun 2022. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(6), 1841–1852.
- Supandi, D., & Imanuddin, B. (2021). Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.71>
- Tumurang, M., Kurniadi, K., Haris, A., & Ahmad, A. (2023). Pengaruh respon time perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat: Literature review. *Bima Nursing Journal*, 4(2), 112–118.
- Wardhana, F. D., Hidaayah, N., Winoto, P. M. P., & Noventi, I. (2023). Emergency response time and its determinants in the quick response team in Surabaya, Indonesia. *Critical Medical and Surgical Nursing Journal*, 12(2), 45–50. <https://doi.org/10.20473/cmsnj.v12i2.48693>
- Widyani, F. N. A., Basuki, A. P., & Nuswantoro, D. (2020). Triage knowledge of emergency rooms nurses at Dr Soetomo Regional General Hospital. *Indonesian Journal of Anesthesiology and Reanimation*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.20473/ijar.V2I12020.13-19>
- Wijaya, H., Marga, I., Wangsa, A., & Kurniawan, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Adi Husada Kapasari. *Journal of Hospital Administration and Management*, 2(1), 7–12. <https://doi.org/10.54973/jham.v2i1.102>
- Yilmaz, M., Kati, C., & Yardan, T. (2023). Factors affecting patient satisfaction in the emergency department. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 17(2), 258–265. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.17.2.0226>

Younesian, S., Shirvani, R., & Tabatabaey, A. (2017). Factors predicting patient satisfaction in the emergency department: A single-center study. *Journal of Emergency Practice and Trauma*, 4(1), 3–8. <https://doi.org/10.15171/jept.2017.16>