



## Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Palangkaraya Biddokkes Polda Kalimantan Tengah

Abdul Rokim<sup>1\*</sup>, Yeni Rusyani<sup>2</sup>, Luluk Dermawan<sup>3</sup>

<sup>\*1,2,3</sup> Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati

<sup>1</sup>[andayaniarimia@gmail.com](mailto:andayaniarimia@gmail.com)\*, <sup>2</sup>[yulianiferi55@gmail.com](mailto:yulianiferi55@gmail.com), <sup>3</sup>[lulukdermawan@usp.ac.id](mailto:lulukdermawan@usp.ac.id)

### Abstract

*Background: Patient satisfaction reflects the comparison between patients' expectations and the care they receive during the treatment process. In the era of global competition in healthcare services, hospitals are required to provide fast, accurate, and responsive care to improve patient satisfaction and maintain public trust in healthcare services. Objective: This study aims to determine the relationship between nurses' response time and patient satisfaction at Bhayangkara Hospital Level III in Palangkaraya, part of the Central Kalimantan Regional Police Medical Services Division. Research Method: This is a quantitative study using a descriptive correlational method. The study design is cross-sectional. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The sample consisted of 57 respondents. Results: The results of the statistical test using the Spearman rank test yielded a p-value of  $0.000 < \alpha (0.005)$ , where the p-value was smaller than the alpha value, and the alternative hypothesis ( $H_a$ ) was accepted. Conclusion: Based on the research results, it is concluded that there is a relationship between nurses' response time and patient satisfaction at Bhayangkara Level III Hospital in Palangkaraya, Central Kalimantan Regional Police Medical Division.*

**Keywords:** Nurses' Response Time, Satisfaction, Hospital

### Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien mencerminkan perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Dalam era persaingan global pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif guna meningkatkan kepuasan pasien serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit bhayangkara Tk. III palangkaraya biddokkes polda kalimantan tengah. Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *deskriptif korelasi*. Desain yang digunakan dalam penelitian adalah *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 57 responden. Hasil: Hasil uji statistik dengan uji *Spearman rank* didapatkan nilai  $p(0,000) < \alpha(0,005)$  dimana nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$  dan  $H_a$  diterima. Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa ada hubungan waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit bhayangkara Tk. III palangkaraya biddokkes polda kalimantan tengah.

**Kata Kunci:** Waktu Tanggap Perawat, Kepuasan, Rumah Sakit



Penulis Korespondensi : Abdul Rokim

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas suatu rumah sakit, di mana kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam evaluasi mutu pelayanan tersebut. Kepuasan pasien mencerminkan perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Dalam era persaingan global pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif guna meningkatkan kepuasan pasien serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan (Pary & Samsinar, 2022).

Secara global, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada pada kisaran 70%–90%, namun masih terdapat sekitar 10%–30% pasien yang menyatakan ketidakpuasan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tersebut adalah waktu tanggap tenaga kesehatan, khususnya perawat. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan respon cepat ( $\leq 5$  menit) memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi hingga 20% dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan lambat (Tumurang et al., 2023).

Berdasarkan *World Health Organization* dari lebih dari 6 juta umpan balik pasien di 25 negara, negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia (92,37%), Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%). Sebaliknya, negara dengan tingkat kepuasan terendah adalah Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (Sepceriwanto et al., 2025). Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada pada kisaran 65%–85%, namun masih terdapat sekitar 15%–35% pasien yang menyatakan kurang puas, terutama terkait kecepatan pelayanan dan waktu tanggap perawat. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tanggap masih menjadi salah satu permasalahan utama dalam pelayanan keperawatan di berbagai fasilitas kesehatan (Syavitri & Prasetyorini, 2025). Kemudian Menurut data lokal menunjukkan fluktuasi serupa. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Palangka Raya, indeks kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pada tahun 2020 sebesar 79,27%, mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 94% (Dinkes Palangka Raya, 2021 dalam Sepceriwanto et al., 2025).

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasi yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena sekaligus mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu kelompok subjek (Nursalam, 2020). Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan satu kali pada waktu tertentu (Nursalam, 2020).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah waktu tanggap perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di ruang VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya pada tanggal 29 April–29 Mei 2026. Populasi penelitian adalah pasien di ruang VIP dan VVIP dengan jumlah rata-rata 130 pasien per bulan serta 14 orang perawat. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, waktu tanggap perawat, dan kepuasan pasien. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien menggunakan uji Spearman Rank.

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum dalam data, diperoleh p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga terdapat hubungan antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Palangka Raya Biddokes Polda Kalimantan Tengah. Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan



prinsip etika penelitian, meliputi informed consent, anonymity, confidentiality, dan justice untuk menjamin hak, kerahasiaan, serta perlakuan yang adil kepada seluruh responden.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

##### a. Karakteristik Responden

**Tabel 1** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di ruang VIP dan VVIP di Rumah Sakit Bhayangkara Palangkaraya (N= 57)

| Nc | Karakteristik      | Frekuensi | Prosentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1  | Usia               |           |            |
|    | 5-10 tahun         | 10 orang  | 17,5       |
|    | 11-16 tahun        | 3 orang   | 5,3        |
|    | 17-22 tahun        | 2 orang   | 3,5        |
|    | 23-28 tahun        | 1 orang   | 1,8        |
|    | 29-34 tahun        | 7 orang   | 12,3       |
|    | 35-40 tahun        | 18 orang  | 31,6       |
|    | >40 tahun          | 16 orang  | 28         |
|    | Jumlah             | 57 orang  | 100,0      |
| 2  | Jenis kelamin      |           |            |
|    | Laki laki          | 24 orang  | 42,1       |
|    | Perempuan          | 33 orang  | 57,9       |
|    | Jumlah             | 57 orang  | 100,0      |
| 3  | Pendidikan         |           |            |
|    | SMP                | 4 orang   | 7          |
|    | SMA                | 14 orang  | 24,6       |
|    | DIPLOMA            | 3 orang   | 5,3        |
|    | SARJANA            | 36 orang  | 63,1       |
|    | Jumlah             | 57 orang  | 100,0      |
| 4  | Pekerjaan          |           |            |
|    | Pelajar/mahasiswa  | 9 orang   | 15,8       |
|    | Pekerja Swasta     | 13 orang  | 22,8       |
|    | Pegawai Negeri/ASN | 18 orang  | 31,6       |
|    | IRT                | 7 orang   | 12,3       |
|    | Pensiunan          | 4 orang   | 7          |
|    | Wiraswasta         | 6 orang   | 10,5       |
|    | Jumlah             | 57 orang  | 100,0      |



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar usia responden adalah pada rentang usia 35-40 tahun yaitu sebanyak 18 responden (31,6%), kemudian sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 33 responden (57,9%), kemudian sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhirnya Sarjana sebanyak 36 responden (63,1%) dan sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri/ASN yaitu sebanyak 18 responden (31,6%).

b. Waktu Tanggap Perawat

**Tabel 2** Distribusi Frekuensi Waktu Tanggap Perawat di Ruang VIP dan VVIP  
RS Bhayangkara Palangkaraya (N= 57)

| N | Kategori | Frekuensi | Presentase |
|---|----------|-----------|------------|
| 1 | Cepat    | 40        | 70,2       |
| 2 | Lambat   | 17        | 29,8       |
|   | Jumlah   | 57        | 100,0      |

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini menilai waktu tanggap perawat dalam kategori cepat sebanyak 40 responden (70,2 %).

c. Kepuasan Pasien

**Tabel 3** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang VIP dan VVIP  
RS Bhayangkara Palangkaraya (N= 57)

| Nc | Kategori    | Frekuensi | Presentase |
|----|-------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Puas | 10        | 17,5       |
| 2  | Puas        | 30        | 52,6       |
| 3  | Cukup Puas  | 15        | 26,3       |
| 4  | Tidak Puas  | 2         | 3,5        |
|    | Jumlah      | 57        | 100,0      |

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 30 responden (52,6 %).

d. Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. . Pada analisa ini menggunakan uji *spearman rank* dengan hasil penelitian sebagai berikut :

**Tabel 4** Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. (N= 57)

| Waktu Tanggap Perawat | Tingkat Kepuasan Pasien |      |      |      |            |      |            |     |       |       | r     | p-value |
|-----------------------|-------------------------|------|------|------|------------|------|------------|-----|-------|-------|-------|---------|
|                       | Sangat Puas             |      | Puas |      | Cukup Puas |      | Tidak Puas |     | Total |       |       |         |
|                       | F                       | %    | F    | %    | F          | %    | F          | %   | f     | %     |       |         |
|                       |                         |      |      |      |            |      |            |     |       |       |       |         |
| Cepat                 | 10                      | 17,5 | 25   | 43,8 | 5          | 8,8  | 0          | 0   | 40    | 70,2  | 0,579 | 0,000   |
| Lambat                |                         | 0    | 5    | 8,8  | 10         | 17,5 | 2          | 0   | 17    | 29,8  |       |         |
| Total                 | 10                      | 17,5 | 30   | 52,6 | 15         | 26,3 | 2          | 3,5 | 57    | 100,0 |       |         |

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa dari 40 responden yang memperoleh waktu tanggap perawat dalam kategori cepat, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 25 responden, diikuti sangat puas sebanyak 10 responden sedangkan 5 responden berada pada kategori cukup puas dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas. Sementara itu, dari 17 responden yang memperoleh waktu tanggap perawat dalam kategori lambat, sebagian besar memiliki tingkat kepuasan cukup puas sebanyak 10 responden, diikuti kategori puas sebanyak 5 responden, dan 2 responden berada pada kategori tidak puas. Tidak terdapat responden dengan waktu tanggap lambat yang menyatakan sangat puas.

Hasil analisis menggunakan uji *Spearman Rank* menunjukkan nilai p-value  $<(0,000)$  sehingga  $p < 0,05$ , yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di Ruang VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya Biddokkes Polda Kalimantan Tengah. Nilai koefisien *korelasi*  $r = 0,579$  menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sedang dengan arah hubungan positif, sehingga semakin cepat waktu tanggap perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

## 2. Pembahasan

### a. Karakteristik Responden

#### 1) Karakteristik Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 35–40 tahun sebanyak 18 responden (31,6%). Usia dewasa madya merupakan kelompok usia yang umumnya telah memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menilai mutu pelayanan yang diterima. Pada kelompok usia ini, individu cenderung lebih rasional dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman, harapan, serta kebutuhan selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Khatri et al, (2024) yang menyatakan bahwa usia merupakan salah satu karakteristik demografis yang berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Semakin bertambah usia seseorang maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga memengaruhi penilaian terhadap mutu pelayanan yang diterima.

#### 2) Karakteristik Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 responden (57,9%). Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

dapat disebabkan oleh tingginya pemanfaatan layanan kesehatan oleh perempuan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya lebih memperhatikan kondisi kesehatan, lebih patuh terhadap pengobatan, serta lebih aktif dalam mencari pelayanan kesehatan ketika mengalami gangguan kesehatan. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi perilaku kesehatan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan yang diterima. Perempuan umumnya memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Perempuan cenderung lebih memperhatikan kondisi kesehatan, lebih aktif mencari informasi terkait kesehatan, serta lebih patuh dalam menjalani pengobatan. Selain itu, perempuan juga lebih sensitif terhadap aspek-aspek pelayanan yang berkaitan dengan komunikasi, empati, perhatian, dan sikap tenaga kesehatan.

Dalam penelitian ini, dominasi responden perempuan dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian terhadap waktu tanggap perawat maupun kepuasan pasien. Perempuan cenderung lebih memperhatikan bagaimana perawat merespon kebutuhan pasien, memberikan informasi, serta menunjukkan empati selama proses perawatan. Oleh karena itu, kualitas interaksi antara perawat dan pasien menjadi komponen penting dalam pembentukan kepuasan pasien pada penelitian ini.

### 3) Karakteristik Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 36 responden (63,1%). Tingginya tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki kemampuan yang baik dalam memahami informasi kesehatan dan mengevaluasi pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan, pola pikir, serta kemampuan seseorang dalam memahami informasi yang berkaitan dengan kesehatan. Individu yang memiliki tingkat pendidikan tinggi umumnya memiliki literasi kesehatan yang lebih baik sehingga lebih mudah memahami prosedur pelayanan kesehatan, hak dan kewajiban sebagai pasien, serta standar pelayanan yang seharusnya diterima.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Cho dan Hong (2024) yang menemukan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung melakukan evaluasi yang lebih rinci terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk kecepatan respon perawat, kualitas komunikasi, ketepatan tindakan, dan kenyamanan selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, kelompok pasien dengan pendidikan tinggi sering kali menjadi kelompok yang paling objektif dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Cho & Hong, 2024).

### 4) Karakteristik Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (ASN) sebanyak 18 responden (31,6%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang dirawat di ruang VIP dan VVIP berasal dari kelompok pekerjaan formal dengan tingkat stabilitas ekonomi yang relatif baik. Pekerjaan dapat memengaruhi kemampuan ekonomi seseorang dalam mengakses pelayanan kesehatan. Individu yang memiliki pekerjaan tetap umumnya memiliki kemampuan finansial yang lebih baik sehingga dapat memilih pelayanan kesehatan dengan fasilitas yang lebih nyaman, termasuk ruang VIP dan VVIP. Selain itu,



pekerjaan juga berpengaruh terhadap pola pikir dan ekspektasi seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dalam penelitian ini, dominasi responden yang bekerja sebagai ASN dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingginya tuntutan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Responden mengharapkan pelayanan yang profesional, cepat, dan responsif, sehingga waktu tanggap perawat menjadi salah satu indikator penting yang memengaruhi kepuasan pasien selama menjalani perawatan di ruang VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

b. Waktu Tanggap Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai waktu tanggap perawat berada dalam kategori cepat sebanyak 40 responden (70,2%), sedangkan kategori lambat sebanyak 17 responden (29,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah mampu memenuhi standar pelayanan keperawatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pasien. Tingginya proporsi waktu tanggap yang cepat menunjukkan bahwa sistem pelayanan keperawatan di ruang VIP dan VVIP telah berjalan cukup efektif. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh jumlah pasien yang relatif lebih sedikit dibandingkan ruang perawatan umum sehingga memungkinkan perawat memberikan perhatian yang lebih intensif kepada pasien. Selain itu, fasilitas ruang VIP dan VVIP yang lebih lengkap juga dapat mendukung efektivitas pelayanan keperawatan.

c. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 30 responden (52,6%), sangat puas sebanyak 17,5%, cukup puas sebanyak 26,3%, dan tidak puas sebanyak 3,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan di ruang VIP dan VVIP Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

d. Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya Biddokes Polda Kalimantan Tengah

Hasil analisis Spearman Rank menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dengan koefisien korelasi sebesar 0,579. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya Biddokes Polda Kalimantan Tengah. Nilai koefisien korelasi 0,579 menunjukkan kekuatan hubungan dalam kategori sedang hingga kuat dengan arah hubungan positif. Artinya, semakin cepat waktu tanggap perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin lambat waktu tanggap perawat maka kepuasan pasien cenderung menurun. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa responsiveness merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan dukungan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa waktu tanggap perawat merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pasien di ruang VIP dan VVIP. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas responsivitas perawat melalui penguatan manajemen pelayanan, peningkatan jumlah tenaga



keperawatan yang memadai, pelatihan pelayanan prima, serta monitoring berkala terhadap indikator waktu tanggap perawat.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian mengenai “Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Palangkaraya Biddokes Polda Kalimantan Tengah” akan diuraikan sebagai berikut:

- Karakteristik responden di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya Biddokes Polda Kalimantan Tengah mayoritas usia 35-40 tahun yaitu sebanyak 18 responden (31,6%), kemudian sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 33 responden (57,9%), kemudian sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 36 responden (63,1%) dan sebagian besar responden dalam penelitian ini dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri/ASN yaitu sebanyak 18 responden (31,6%).
- Mayoritas responden dalam penelitian ini menilai waktu tanggap perawat dalam kategori cepat sebanyak 40 responden (70,2 %).
- Mayoritas pasien memiliki kepuasan dengan kategori puas sebanyak 30 responden (52,6%).
- Terdapat Hubungan Waktu Tanggap Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Palangkaraya Biddokes Polda Kalimantan Tengah ditandai dengan *p-value* 0.000 ( $p < 0.05$ )

##### 2. Saran

Institusi pendidikan diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai tambahan materi pembelajaran, khususnya dalam program studi ilmu keperawatan. Profesi keperawatan, terutama perawat ruang VIP dan VVIP, diharapkan terus memperhatikan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, tidak hanya pada ruang VIP dan VVIP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amamubarakah, A., Zahro, R., & Revita, N. C. T. (2025). Hubungan response time perawat dalam pelayanan medical check up dengan kepuasan pasien. *Community Health Care Journal*, 3(1), 45–52. <https://journal.univgresik.ac.id/index.php/chc/article/view/648>
- Ananda Dewi, F. R., Roza, N., & Yunaspi, D. (2024). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 5(1). <https://doi.org/10.55606/klinik.v5i1.5674>
- Cahyo, D., Suryani, L., & Pratama, R. (2025). Analysis of health service quality and its association with patient satisfaction. *Lentera Perawat*. <https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/lenteraperawat/article/view/589>



# Barongko

## Jurnal Ilmu Kesehatan

4. Cho, Y. S., & Hong, J. (2024). *Analysis of factors affecting the inpatient satisfaction in integrated nursing care service wards using a healthcare service survey database*. Journal of Korean Critical Care Nursing, 17(3), 76–86. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2024.17.3.76>
5. Dwijayanti, K. A., Yuliani, N. N., & Putra, I. G. N. (2024). Service quality factors that influence patient satisfaction at radiology department of Buleleng Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/2722>
6. Fauzia, L., & Sabil, F. A. (2024). The relationship between nurse responsiveness and patient satisfaction in hospitals. *NANI Hasanuddin International Health Conference Proceeding*
7. Febrian, A., Adiana, S., & Rochjana, A. U. H. (2024). Tingkat kepuasan pasien pada layanan eksekutif rumah sakit. *Indonesian Journal of Health Science*.
8. Gorat, G., & Rantung, J. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 12345–12352. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/14672>
9. Hania, U. P., Budiharto, I., & Yulanda, N. A. (2020). Literature Review: Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Response Time Perawat pada Penanganan IGD. *JPN: Jurnal ProNers*, 5(2), 1–14
10. Karokaro, T. M., Hayati, K., Sitepu, S. D. E. U., & Sitepu, A. L. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap pasien di IGD. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 2(2), 172–180. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i2.356>
11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar pelayanan rumah sakit*. Kemenkes RI.
12. Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752
13. Lee, K., Jung, H. K., Huh, K. C., & Talley, N. J. (2024). Global prevalence of functional dyspepsia according to Rome criteria, 1990–2020: A systematic review and meta-analysis. *Scientific Reports*, 14, Article 54716. <https://www.nature.com/articles/s41598-024-54716-3>
14. Makangiras, S., Suranata, F. M., & Takahepis, N. F. (2023). Response time perawat dan kepuasan pasien. *Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan*
15. Mardiyanti, L., Maryana, & Ruslan, H. (2025). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 8819–8828. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i2.45393>
16. Notoatmodjo, (2018). *Manajemen Perawatan Pasien*. Jakarta: Salemba Medika
17. Nursalam, & Efendi, F. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
18. Paramita, D., Hidayat, T., & Sari, R. (2024). Hubungan response time perawat dan sistem rujukan dengan kepuasan pasien IGD RSUD Kembangan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 210–218. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic/article/view/2922>
19. Rahmatia, S., Hidayat, R., & Nurdin, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *BMC Health Services Research*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12505488>
20. Subekti, I., Ariyani, I. A., & Sulastyawati. (2024). Response time and therapeutic communication capability of nurses on patient satisfaction. *Health Access Journal*, 1(3). <https://doi.org/10.31290/haj.v1i3.4930>
21. Tumurang, M., et al. (2023). *Patient satisfaction and response time*. *Bali Nursing Journal*



# *Barongko*

## *Jurnal Ilmu Kesehatan*

*e-ISSN: 2964-0849*  
*Vol.5 No.1 November 2026*

22. Valentina, R., Putri, A., & Rahman, F. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Mata Makassar. *Jurnal Keperawatan Mata*, 2(1), 1–8.  
<https://journal.rsmatamakassar.org/index.php/mata/article/view/18>