



## Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Cepu

*The Relationship Between Response Time and Patient Satisfaction Levels  
at PKU Muhammadiyah Hospital Cepu*

**Yuanah Kumalasari\*, Yeni Rusyani, Luluk Dernawan**

*\*Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Safin Pati*

[yuanahkumalasari@gmail.com](mailto:yuanahkumalasari@gmail.com)\*, [yeni\\_rusyani@usp.ac.id](mailto:yeni_rusyani@usp.ac.id), [luluk\\_dermawan@usp.ac.id](mailto:luluk_dermawan@usp.ac.id)

### Abstract

*Background: Response time in the Emergency Department (ED) is one of the indicators that influence patient satisfaction. However, in practice, there are still variations in the response times of staff when providing care to patients. This situation can lead to dissatisfaction among family members, especially when they feel that the patient has not received immediate care upon arrival at the healthcare facility. Research Objective: This study aims to analyze the relationship between response time and the level of satisfaction among emergency department patients at PKU Muhammadiyah Hospital in Cepu. Research Method: This study employs a quantitative approach using a retrospective research method. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The sample size for this study consists of 93 respondents. Research Results: Of the respondents in this study, 66 were female (77%) (71%). The response time for emergency department services at PKU Muhammadiyah Cepu Hospital was mostly (83.9%) in the "fast" category (5 minutes), and 53 respondents (57%) were satisfied with the emergency department services at PKU Muhammadiyah Cepu Hospital. The results of the bivariate test using the chi-square analysis showed a p-value of 0.049, with  $p < 0.05$  and a correlation coefficient of 0.200. Conclusion: The response time of the ED at PKU Muhammadiyah Cepu Hospital is associated with patient satisfaction in the ED.*

**Keywords:** Response Time, Satisfaction, Patient, Emergency Department

### Abstrak

Latar Belakang: Response time di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih dapat ditemukan adanya variasi waktu tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan keluarga, terutama ketika keluarga merasa pasien belum segera mendapatkan penanganan setelah tiba di fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan Penelitian: penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara response time dengan tingkat kepuasan pasien IGD di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Metode Penelitian: Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian retrospektif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 responden. Hasil Penelitian: responden dalam penelitian ini berjumlah 66 responden berjenis kelamin perempuan (71%), adapun capaian response time pelayanan IGD di RS PKU Muhammadiyah Cepu sebagian besar (83.9%) berada dalam kategori cepat (5 menit), dan diketahui bahwa sebanyak 53 responden (57%) responden puas dengan pelayanan IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu. Hasil uji bivariat menggunakan analisis Chi Square menunjukkan nilai p adalah 0.049, nilai  $p < 0.05$  dengan nilai koefisien korelasi 0.200. Kesimpulan: Response time pelayanan IGD di RS PKU Muhammadiyah Cepu berhubungan dengan kepuasan pasien di IGD.

**Kata Kunci :** Response Time, Kepuasan, Pasien, IGD





*Korespondensi Penulis: Yuanah Kumalasari*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan pasien di IGD menjadi “wajah” Rumah Sakit yang digambarkan sebagai representasi pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit. Menurut data World Health Organization (WHO) tahun 2022, kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) di seluruh dunia sangat tinggi, diperkirakan mencapai 131,3 juta kasus dengan 38,0 juta di antaranya terkait cedera dan 3,0 juta terkait masalah psikiatri dan masalah kesehatan lainnya. Pada tingkat nasional, data yang didapat dari Kemenkes RI tahun 2019 menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat mencapai 4.402.205 pasien pada tahun 2017. Angka tersebut berasal dari akumulasi 12% kunjungan Instalasi Gawat Darurat yang berasal dari rujukan RSU yaitu 1033 unit dan 1319 unit RS lainnya. Kemudian, pada tahun 2018, di Jawa Tengah terdapat kunjungan pasien ke RS sebanyak 1.990.104 Pasien. (Kemenkes RI, 2020)

Menurut Kementerian Kesehatan Indonesia (2022), jumlah kunjungan pasien ke unit gawat darurat di Indonesia meningkat dari 8.597.000 pada tahun 2020 (15,5% dari total jumlah kunjungan) menjadi 10.124.000 pada tahun 2021 (18,2% dari total kunjungan) dan 16.712.000 pada tahun 2022 (28,2% dari total kunjungan). Data ini diperoleh dari 2.247 rumah sakit umum dan 587 rumah sakit khusus dari total 2.834 rumah sakit di Indonesia.

Pada tingkat Provinsi Jawa Tengah, data yang diakses dari website Portal Data Jawa Tengah mencatatkan adanya peningkatan 12% kunjungan pasien ke IGD Rumah Sakit. Pada tingkat kabupaten Blora, data yang didapat dari portal berita radarblora.com mencatatkan adanya peningkatan kunjungan IGD sebanyak 22,4% di tahun 2025. Tingginya angka ini menuntut manajemen IGD yang ketat, termasuk penggunaan metode triase untuk memprioritaskan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan, bukan urutan kedatangan. Namun demikian, meskipun telah terdapat metode triase serta pemetaan penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatan, mutu layanan IGD berkaitan dengan kepuasan pasien harus tetap di kelola dengan baik. Berdasarkan studi pendahuluan penulis, didapatkan kunjungan rata-rata IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu tahun 2025 adalah 1353 pasien. Sedangkan pada triwulan I 2026 didapatkan data kunjungan rata-rata IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu sebanyak 1320 pasien.

Layanan yang bermutu sangat krusial dalam konteks layanan gawat darurat. Kondisi ini mengharuskan adanya layanan responsif dan sesuai sehingga kepuasan pasien sebagai indikator layanan gawat darurat bisa tercapai optimal. Kepuasan pasien merupakan suatu respon psikologis disebabkan pemenuhan harapan pasien dengan layanan yang diberikan. Kepuasan akan layanan pasien di IGD menjadi faktor yang menggambarkan citra rumah sakit (Purwasih, 2025). Pihak ketiga sebagai pembayar juga telah menyadari bahwa kepuasan pasien adalah alat penting bagi kesuksesan organisasi mereka dan secara rutin memantau tingkat kepuasan pasien di antara pelanggan mereka. (Tika Herawati et al., 2025)

Salah satu indikator mutu utama yang memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit adalah response time IGD. Response time yang ditindaklanjuti dengan baik di IGD berperan untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas pemberian layanan gawat darurat pada pasien IGD. Keberhasilan response time terbagi menjadi 4 prioritas, dimana P1 (Prioritas 1) pelayanan harus diberikan dengan waktu < 5menit, P2 (Prioritas 2) pelayanan harus diberikan dalam waktu 45 menit, P3 (prioritas 3) pelayanan harus diberikan dalam waktu 60 menit serta P4 (prioritas 4) dimana pelayanan harus diberikan dalam waktu 120 menit. (Kemenkes RI, 2022)

Sebagai garda terdepan, IGD wajib memberikan penanganan cepat (triase), tepat, dan terpadu untuk menyelamatkan nyawa (save life and limb), beroperasi 24 jam dengan tim ahli, serta menjadi pusat penanggulangan bencana. Sehingga IGD menjadi salah satu titik krusial dalam peningkatan kepuasan pasien yang dilayani.(Kemenkes RI, 2025)



Fenomena response time (waktu tanggap) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang mengukur kecepatan dan ketepatan tim medis dalam menangani pasien sejak tiba di IGD hingga mendapatkan pelayanan medis pertama. (Sugiana et al., 2025). Sebuah riset yang dilakukan tahun 2025 menunjukkan adanya hubungan antara response time perawat di IGD dengan tingkat keselamatan pasien dengan  $p$  value  $0.009 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh response time pelayanan di IGD dengan tingkat keselamatan pasien. (Ismuntania, 2025).

Penanganan tepat dan cepat pasien IGD sangat berpengaruh terhadap outcome pasien yang dirawat. Sebuah riset yang dilakukan tahun 2025 menunjukkan adanya peningkatan survival rate sebanyak 4% pada pasien yang ditangani di IGD. Waktu tanggap pelayanan IGD yang diberikan kurang dari 8 menit sejak pasien tiba secara signifikan dapat meningkatkan kelangsungan hidup hingga 2.31 kali lipat lebih tinggi. Hal ini berkaitan dengan golden period bagi pasien gawat darurat. Saat pasien dengan kondisi cedera tiba di RS, maka pada detik itulah golden period berlaku. Semakin cepat pasien diberikan tatalaksana awal, semakin baik prognosis pasien. (Kemenkes RI, 2021)

Waktu tanggap (response time) pelayanan IGD merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan sebagai indikator mutu pelayanan dipengaruhi oleh waktu tunggu. Pasien yang memperoleh informasi memadai mengenai penundaan pelayanan cenderung memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang tidak memperoleh informasi (aOR = 2,43; 95% CI [1,48–3,99];  $p < 0,001$ ). Dalam pelayanan IGD, pasien ditangani berdasarkan prinsip triase, yaitu pengelompokan pasien berdasarkan tingkat kegawatdaruratan untuk menentukan prioritas pelayanan dan penggunaan sumber daya secara efektif (Mardalena, 2021).

Kepuasan pasien juga berkaitan dengan loyalitas terhadap rumah sakit. Pasien yang memperoleh pelayanan berkualitas cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi. Penelitian Pradana et al. (2024) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan ( $p = 0,027$ ), sehingga kepuasan pasien menjadi aspek penting bagi keberlangsungan pelayanan rumah sakit. Pasien dengan kondisi gawat darurat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat karena keterlambatan penanganan dapat memperburuk kondisi pasien bahkan meningkatkan risiko kematian. Kondisi klinis, usia, serta ketepatan manajemen terapi turut memengaruhi outcome pasien. Penanganan kegawatdaruratan yang cepat dan tepat juga dapat mengurangi biaya perawatan dan lama rawat di rumah sakit (Health Ministry of Ontario, 2025).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu dan sesuai harapan pasien akan meningkatkan kepuasan serta memberikan gambaran terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Tika Herawati et al., 2025). Penelitian Sangidu dan Hidayah (2025) menunjukkan bahwa response time dan waktu tunggu merupakan faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian Yurnalis et al. (2021) juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Aminah Kota Tangerang ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode retrospektif untuk menelusuri data atau peristiwa masa lalu guna mengetahui hubungan antarvariabel berdasarkan catatan historis (Sugiyono, 2015). Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan response time perawat IGD dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional, yaitu penelitian tanpa pemberian intervensi, tetapi melalui pengamatan terhadap variabel yang diteliti. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah response time perawat IGD, sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien IGD. Penelitian dilaksanakan pada Januari–Juli 2026 di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS PKU Muhammadiyah Cepu.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu. Berdasarkan data kunjungan Januari–Maret 2026 sebanyak 3.961 pasien, populasi yang digunakan dalam penelitian ditetapkan sebanyak 1.700 pasien. Sampel penelitian adalah pasien IGD dengan triase kuning hingga hijau yang memenuhi

kriteria inklusi dan eksklusi. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling, dengan jumlah sampel disesuaikan berdasarkan perhitungan kebutuhan penelitian. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi setiap variabel dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara response time perawat IGD dan tingkat kepuasan pasien dengan uji Chi-Square sesuai dengan skala data penelitian (Syapitri et al., 2021).

Penelitian ini menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi anonymity, confidentiality, beneficence, non-maleficence, justice, ethical clearance, sikap baik, akurasi, dan kelengkapan informasi. Identitas responden dijaga dengan menggunakan kode dan data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Penelitian juga memastikan tidak adanya kerugian bagi responden, perlakuan yang adil, keamanan serta kerahasiaan data, dan ketepatan data sejak pengumpulan hingga pelaporan hasil. Informasi penelitian disampaikan secara lengkap sesuai prinsip informed consent (Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional Kementerian Kesehatan RI, 2017; Hansen et al., 2023).

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Penelitian

**Tabel 1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Variabel  | f  | Persentase |
|----|-----------|----|------------|
| 1  | Laki-laki | 27 | 29         |
| 2  | Perempuan | 66 | 71         |
|    | Total     | 93 | 100        |

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini, sebanyak 27 responden (29%) berjenis kelamin laki-laki, dan sebagian besar responden berjumlah 66 (71%) berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2** Karakteristik Responden berdasarkan Usia

| No | Variabel  | f  | Persentase |
|----|-----------|----|------------|
| 1  | Laki-laki | 27 | 29         |
| 2  | Perempuan | 66 | 71         |
|    | Total     | 93 | 100        |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa usia responden didominasi oleh kelompok usia 20-35 tahun sebanyak 59 responden (63.4%), diikuti kelompok usia 36-40 tahun sebanyak 20 responden (21.5%) dan kelompok usia >40 tahun sebanyak 15.1%.

**Tabel 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Variabel         | f  | Persentase |
|----|------------------|----|------------|
| 1  | SMP              | 11 | 11.8       |
| 2  | SMA              | 77 | 82.8       |
| 3  | Perguruan Tinggi | 5  | 5.4        |
|    | Total            | 93 | 100        |

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebanyak 11 responden (11.8%) memiliki pendidikan terakhir SMP, kemudian sebanyak 77 responden (82.8%) memiliki pendidikan terakhir SMA, dan sebanyak 5 responden (5.4%) memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi.

**Tabel 4** Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

| No    | Variabel  | f  | Persentase |
|-------|-----------|----|------------|
| 1     | IRT       | 3  | 3.2        |
| 2     | Wirausaha | 1  | 1.1        |
| 3     | TNI       | 1  | 1.1        |
| 4     | POLRI     | 3  | 3.2        |
| 5     | Swasta    | 85 | 91.4       |
| Total |           | 93 | 100        |

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3.2%) adalah IRT, sebanyak 1 responden (1.1%) berprofesi sebagai wirausaha, 1 responden (1.1%) berprofesi sebagai TNI, 3 responden (3.2%) berprofesi sebagai POLRI dan 85 responden (91.4%) berprofesi sebagai swasta.

**Tabel 5** Gambaran Response Time IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu

| No    | Variabel          | f  | Persentase |
|-------|-------------------|----|------------|
| 1     | Cepat (< 5 menit) | 78 | 83.9       |
| 2     | Lambat (≥5 menit) | 15 | 16.1       |
| Total |                   | 93 | 100        |

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar (83.9%) response time IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu berada dalam kategori cepat, sedangkan sisanya yaitu 16.1% berada dalam kategori lambat.

**Tabel 6** Gambaran tingkat kepuasan RS PKU Muhammadiyah Cepu

| No    | Variabel   | f  | Persentase |
|-------|------------|----|------------|
| 1     | Puas       | 53 | 57         |
| 2     | Tidak puas | 40 | 43         |
| Total |            | 93 | 100        |

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa sebanyak 53 responden (57%) responden puas dengan pelayanan IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu, sedangkan sisanya yaitu 40 responden (43%) tidak puas dengan pelayanan IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu

**Tabel 7** Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RS PKU Muhammadiyah Cepu

| No            | Response Time      | Kepuasan  |           |            |           | Jumlah    |            | Hasil Uji   |       |
|---------------|--------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|-------|
|               |                    | Puas      |           | Tidak Puas |           |           |            | Coefficient | Sig   |
|               |                    | f         | %         | f          | %         | f         | %          |             |       |
| 1             | Cepat (≥5 menit)   | 41        | 44.1      | 37         | 39.8      | 78        | 83.9       | 0.200       | 0.049 |
| 2             | Lambat (< 5 menit) | 12        | 12.9      | 3          | 3.2       | 15        | 16.1       |             |       |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>53</b> | <b>57</b> | <b>40</b>  | <b>43</b> | <b>93</b> | <b>100</b> |             |       |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat 41 (44.1%) responden yang mendapatkan pelayanan dengan response time cepat dan puas dengan layanan IGD, sedangkan terdapat 37 (39.8%) responden mendapatkan pelayanan dengan response time lambat namun tidak puas dengan layanan di IGD. Sedangkan terdapat 12 (12.9%) responden yang mendapatkan response time lambat dan puas dengan layanan



IGD, serta terdapat 3 (3.2%) responden mendapatkan response time lambat dan tidak puas dengan layanan IGD.

Hasil uji bivariat menggunakan analisis Chi Square menunjukkan bahwa nilai p adalah 0.049, nilai  $p < 0.05$  sehingga dapat diambil hipotesis kerja dan menolak hipotesis nul dimana “response time IGD berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD”. Nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.200 termasuk dalam nilai korelasi dengan tingkat hubungan yang lemah.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini, sebanyak 66 responden (71%) sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Asumsi peneliti, pasien perempuan cenderung menunjukkan level kepuasan layanan yang lebih tinggi terutama pada aspek daya tanggap/responsiveness. Hal ini didukung oleh riset yang dilakukan tahun 2022 yang menyatakan bahwa pengalaman pasien perempuan dibandingkan laki-laki dipengaruhi oleh banyak hal, dimana salah satu aspek pelayanan yang terbukti mendapatkan respon kepuasan tertinggi dari pasien perempuan adalah aspek waktu tanggap pelayanan. Interaksi di ruang gawat darurat bersifat singkat dan terkadang kacau, dengan tenaga kesehatan yang mungkin belum pernah ditemui oleh pasien sebelumnya dan mungkin tidak akan ditemui lagi. Oleh karena itu, dinamika interpersonal selama interaksi di ruang gawat darurat pada dasarnya berbeda dibandingkan dengan di lingkungan perawatan lainnya, sehingga sangat penting untuk menyadari perbedaan sistematis dalam komunikasi dan pengambilan keputusan para tenaga kesehatan. Pelatihan untuk meningkatkan kesadaran akan bias implisit dan perbedaan dalam gaya komunikasi dapat mendukung kemampuan tenaga kesehatan untuk berkomunikasi secara efektif dengan baik pria maupun wanita di lingkungan UGD. Pengalaman pasien terkait responsivitas staf UGD terhadap pasien yang ditangani terbukti mampu meningkatkan kualitas perawatan bagi semua pasien. (Chen et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan kelompok usia 20-35 tahun menjadi mayoritas kelompok umur responden penelitian. Sebanyak 59 responden (63.4%) berumur 20-35 tahun. Kelompok usia 20-35 termasuk dalam kelompok usia produktif. Asumsi peneliti bahwa kelompok usia produktif memiliki harapan yang tinggi terutama pada layanan IGD karena menganggap bahwa IGD merupakan tempat dimana nyawa bisa terselamatkan sebelum terjadi perburukan kondisi. Hal ini didukung oleh riset tahun 2024 yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif memiliki kecenderungan untuk berpikir lebih kritis dan harapan yang tinggi terhadap kecepatan serta kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Tingkat kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh waktu tanggap (response time) perawat, keramahan petugas, dan kejelasan informasi medis yang diberikan. (Syufi et al., 2024)

Penelitian ini juga menemukan bahwa sebanyak 77 responden (82.8%) memiliki pendidikan terakhir SMA. Asumsi peneliti, bahwa orang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi memiliki harapan dan ekspektasi yang lebih kompleks terhadap proses pelayanan terlebih pada responsivitas pelayanan. Pasien berpendidikan SMA memiliki ekspektasi lebih tinggi dan lebih selektif dalam menilai mutu layanan Instalasi Gawat Darurat (IGD). Mereka cenderung lebih fokus pada komunikasi interpersonal (keramahan) dan kecepatan penanganan (waktu tanggap), sehingga kepuasannya sangat bergantung pada realisasi aspek tersebut. (Pamesangi et al., 2025) Data penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 85 responden (91.4%) berprofesi sebagai swasta. Orang yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi Instalasi Gawat Darurat (IGD) akibat rutinitas yang cepat dan padat. Namun, kepuasan mereka seringkali lebih rendah atau lebih kritis dibandingkan kelompok tidak bekerja, terutama jika layanan Rumah Sakit dinilai lambat, kurang tanggap, atau komunikasi staf kurang jelas. (Indriono & Setiyarso, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan hasil uji bivariat menggunakan analisis Chi Square menunjukkan bahwa nilai p adalah 0.049, nilai  $p < 0.05$  sehingga dapat diambil hipotesis kerja dan menolak

hipotesis nul dimana “response time IGD berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD”. Nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0.200 termasuk dalam nilai korelasi dengan tingkat hubungan yang lemah. Kepuasan pasien merupakan kondisi terpenuhinya ekspektasi dan harapan serta kebutuhan pasien akan layanan yang dia dapatkan (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien bergantung pada persepsi pasien pada harapan dan ekspektasi akan layanan yang diterima, maka bila kinerja atau layanan yang didapatkan berada dibawah harapan maka pasien akan kecewa. (Permata et al., 2020).

Kepuasan pasien menggambarkan bagaimana sudut pandang pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Hal ini bisa berupa ramah tamah petugas, informasi yang disampaikan dengan efektif, hasil pengobatan serta kenyamanan perawatan. Indikator ini memiliki subjektifitas yang tinggi namun krusial. (Dominika Priska Tsu, Tadeus A.L, Regaletha, 2022) dalam (Tika Herawati et al., 2025). Terdapat 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi pasien terhadap suatu kualitas pelayanan kesehatan, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud (Handayani, 2016). (Permata et al., 2020). Ketanggapan (responsiveness) merupakan salah satu indikator kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Ketanggapan yaitu suatu dimensi kepuasan pasien dimana petugas sigap dan responsif dalam menangani keluhan pasien dan keluarga. (Permata et al., 2020) Lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Pasien yang harus menunggu terlalu lama cenderung merasa tidak puas dengan pelayanan. Beberapa riset yang mendukung hasil penelitian yang menggambarkan adanya hubungan antara response time IGD dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan diantaranya adalah penelitian (Syarqi et al., 2024), (Purba, 2015; Reynaldi et al., 2024).

Adapun bagaimana response time mempengaruhi kepuasan pasien di IGD dijelaskan dalam penelitian-penelitian sebelumnya dimana waktu tunggu pasien dan pengalaman di ruang gawat darurat (UGD) dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, waktu tunggu yang lama dikaitkan dengan ketidakpuasan pasien dan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan. (Seif et al, 2025)

Adapun penjelasan mengapa terdapat hubungan antara response time yang menyebabkan waktu tunggu layanan dan tingkat kepuasan layanan, sebuah riset melaporkan adanya laporan pasien yang menunggu pelayanan diberikan dengan tingkat kepuasan yang rendah, karena merasa bahwa waktu dan kesejahteraan mereka tidak dihargai. Penyelidikan empiris mengenai topik ini menyoroti beberapa dinamika penting dimana terdapat perbedaan harapan pasien dengan kenyataan yang ia terima. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perbedaan antara response time yang mereka harapkan dan response time yang sebenarnya. Semakin jauh response time yang diharapkan pasien dengan response time yang diterima, maka akan semakin mempengaruhi respon emosional pasien dalam menanggapi layanan. Respons emosional sangat bergantung pada apakah waktu tunggu yang disebabkan oleh response time disuatu unit tersebut sesuai dengan harapan mereka. Riset lain mengungkapkan adanya waktu tunggu subjektif. Riset lain mengungkapkan bahwa pengalaman subjektif pasien bagaimana mereka memandang waktu tunggu tersebut seringkali lebih penting daripada waktu aktual yang tertera di jam. Pengakuan dari staf, komunikasi yang jelas, dan lingkungan tunggu yang nyaman membuat penundaan terasa lebih singkat dan lebih dapat ditoleransi. Pada setting tempat di IGD, pasien tidak mendapatkan lingkungan tunggu yang nyaman sehingga toleransi response time yang lambat dan menyebabkan waktu tunggu pada pasien cenderung lebih rendah dan mengakibatkan adanya ketidakpuasan layanan di IGD. (Hui Zhang, 2023)

Adapun kekuatan hubungan pada penelitian ini menunjukkan kekuatan hubungan yang rendah. Hal ini dikarenakan response time petugas bukan menjadi satu-satunya indikator kunci kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Terdapat indikator lain yang juga menjadi kunci diantaranya adalah biaya/tarif . Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam konteks layanan IGD di RS PKU Muhammadiyah Cepu, 98% tarif layanan ditanggung



oleh BPJS dengan mengutamakan pemberian layanan sehingga pasien akan diutamakan mendapatkan pelayanan dengan kemudian biaya ditanggung oleh BPJS.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sebuah riset mengungkapkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kompetensi pelaksana perawat IGD dengan kepuasan pasien. Semakin baik keterampilan teknis, komunikasi, dan respons perawat terhadap kegawatdaruratan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirawat. Kompetensi pelaksana yang mempengaruhi kepuasan adalah pada aspek keetrampilan teknis. Keterampilan Teknis (Technical Skills). Kemampuan klinis seperti pemasangan infus, pemberian obat, dan penanganan luka sangat memuaskan pasien karena memberi rasa aman. (Latuihamalo, 2024).

Hambatan penelitian ini adalah adanya kesulitan dalam operasional pengumpulan data dimana penulis tetap harus menjalankan kewajiban sebagai pemberi layanan di IGD. Keterbatasan penelitian ini adalah adanya keterbatasan waktu pengambilan data. Selain itu, kepuasan pasien merupakan dimensi yang bersifat subjektif yang dapat dipengaruhi oleh banyak faktor diluar response time petugas, seperti suasana hati, emosional dan lain-lain.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (71%), berusia 20–35 tahun (63,4%), berpendidikan terakhir SMA (82,8%), dan bekerja sebagai karyawan swasta (91,4%). Sebagian besar response time pelayanan IGD berada dalam kategori cepat ( $\leq 5$  menit), yaitu 83,9%. Sebanyak 53 responden (57%) menyatakan puas terhadap pelayanan IGD, sedangkan 40 responden (43%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara response time pelayanan IGD dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Cepu. RS PKU Muhammadiyah Cepu diharapkan meningkatkan response time dan komunikasi efektif petugas untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien dan keluarga diharapkan memahami bahwa pelayanan IGD didasarkan pada tingkat kegawatdaruratan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait response time dan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arsanti, C. M., Marti, E., Antara Nugraha, D., Studi, P., Keperawawatan, S., Panti, S., & Yogyakarta, R. (2023a). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan The Relationship Between Response Time And Family Satisfaction With Health ServiceS. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2).
- Arsanti, C. M., Marti, E., Antara Nugraha, D., Studi, P., Keperawawatan, S., Panti, S., & Yogyakarta, R. (2023b). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Kesehatan The Relationship Between Response Time And Family Satisfaction With Health Services. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2).
- Chen, P. G., Tolpadi, A., Elliott, M. N., Hays, R. D., Lehrman, W. G., Stark, D. S., & Parast, L. (2022). Gender Differences In Patients' Experience Of Care In The Emergency Department. In *Journal Of General Internal Medicine* (Vol. 37, Number 3, Pp. 676–679). Springer. <https://doi.org/10.1007/S11606-021-06862-X>
- Gubernur Jateng. (2017). Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Hansen, S., Setiawan, A. F., & Rostiyanti, S. (2023). Etika Penelitian: Teori Dan Praktik. <https://www.researchgate.net/publication/367530183>
- Health Ministry Of Ontario. (2025). Response Time Standards Emergency Health Regulatory And Accountability Branch Ministry Of Health.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.



- Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Batang. *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 2549–6948.
- Ismuntania. (2025). Hubungan Response Time Perawat Dengan Keselamatan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD). *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Holistik*.
- Kemendes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan.
- Kemendes RI. (2020a). Laporan Riset Fasilitas Kesehatan (RIFASKES 2019) (Rumah Sakit).
- Kemendes RI. (2020b). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempatpraktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi,Klinik,Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah. [www.Peraturan.Go.Id](http://www.Peraturan.Go.Id)
- Kemendes RI. (2024). Pedoman Teknis Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT).
- Kemendes RI. (2025). Pedoman Tata Kelola Rumah Sakit Bidang Pelayanan Medik.
- Manukumara, A. G., Mariathas, H. H., Patey, C., Anaraki, N. R., Walsh, A., Hurley, O., Senior, D., Etchegary, H., Norman, P., & Asghari, S. (2025). “They Just Don’t Want To Feel Forgotten”: A Mixed-Methods Research On Patient Satisfaction With Wait Times In Emergency Departments. *Journal Of Patient Experience*, 12. <https://doi.org/10.1177/23743735251333213>
- Mardalena, I. (2021). Asuhan Keperawatan Gawat Darurat.
- Menpan RB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat.
- Muhammad Ilham Syufi, Juliandi Harahap, & Deli Theo. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan IGD Terhadap Kepuasan Pasien Di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 65–82. <https://doi.org/10.55606/Jurrike.V3i1.2740>
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.
- Pamesangi, A. S., Tenri, A., Arifuddin, S., Swarga, T., Wiriansyah, K. E. P., & Indarwati, R. P. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. *Fakumi Medicaljournal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran*, 4.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Method* (Vol. 2).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonangm Juneris. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. [www.Ahlimediapress.com](http://www.Ahlimediapress.com)
- Tika Herawati, A., Anggri Alfira Yunita Assa, Mk., Liana Muslihah, Mmk., Sit, S., Ns Mila Triana, M., Ita La Tho, Mk., Keintjem, F., Ni Nyoman Kasihani, M., Heru Cahya Indra, Mk., MKM Apt, S., Jannah, F., Karningsih, S., Meilin Anggreyni, M., Jusuf Kristianto, Mp., Selfie Ulaen, Mk. P., & Ode Alifariki, L. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. [www.Mediapustakaindo.com](http://www.Mediapustakaindo.com)
- Wahyuni, A., Sudrajat, A., Pane, J. P., Trevia, R., Ristandi, H., & Rahmawati, E. Q. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Gawat Darurat* (Vol. 1).
- Yurnalis, E., Kiswanto Mendrofa, H., Program, M., Keperawatan, S., Teguh, S. M., & Program, D. (2021). *Pengaruh Respon Time Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Pasien Di Ruang Igd Rumah Sakit Aminah Kota Tangerang* (Vol. 1).