

**HUBUNGAN RESPON TIME PELAYANAN INSTALASI GAWAT  
DARURAT (IGD) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RSUD DOLOKSANGGUL KECAMATAN DOLOKSANGGUL  
KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN 2023**

Mayes Felda Simamora<sup>1</sup>, Dahlia Y Panjaitan<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru Doloksanggul

Email: [dahliayenti24@gmail.com](mailto:dahliayenti24@gmail.com)

**Abstrack**

**Latar Belakang:** Rumah sakit khususnya Instalasi gawat darurat mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawat daruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian (*to save life and limb*) dengan *respon time* selama 5 menit. Beragamnya jenis penyakit dan kondisi pasien, serta banyaknya kunjungan yang datang bersamaan ke IGD telah mengakibatkan kepadatan di IGD. **Tujuan:** untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *respon time* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian eksperimen dengan desain *crosssectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Populasi sebanyak 561 orang dan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 41 orang. **Hasil:** Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian diolah dengan uji *chi-square* dengan nilai  $\alpha 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *respon time* memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepuasan 60% dimana  $p\text{ value } 0,035 < \alpha 0,05$ . **Diskusi:** Tingkat cepat tanggap pelayanan IGD terhadap pasien yang datang akan sangat berpengaruh terhadap sebuah kepuasan pelanggan / pasien, pengetahuan dan kompetensi seorang petugas IGD akan membentuk sebuah manajemen di IGD akan menjadi baik, dan seiring membaiknya sebuah manajemen IGD untuk melayani pasien yang datang ke IGD semakin membaik.

**Kata Kunci:** Respon Time, Tingkat Kepuasan Pasien di IGD

**Abstrack**

**Background:** Hospitals, especially emergency installations, have the aim of achieving optimal health services to patients quickly and precisely and integrated in handling emergency levels so as to prevent the risk of disability and death (*to save life and limb*) with a 5-minute response time. The various types of diseases and conditions of patients, as well as the number of visits that come together to the emergency room have resulted in density in the emergency room. **Objective:** to determine whether there is a relationship between nurse response time and the level of patient satisfaction at Doloksanggul Regional Hospital, Doloksanggul

*District, Humbang Hasundutan Regency in 2023. **Methods:** This type of research is experimental research with cross sectional design. This research was conducted in April - May at Doloksanggul Hospital, Doloksanggul Subdistrict, Humbang Hasundutan Regency. The population was 561 people and sampling using the Slovin formula with a sample size of 41 people. **Results:** Data collection using a questionnaire and then processed with the chi-square test with an  $\alpha$  value of 0.05. The results of this study indicate that the response time variable has a relationship with the level of patient satisfaction using the chi-square test with a satisfaction level of 60% where the  $p$  value is  $0.035 < \alpha 0.05$ . **Discussion:** The level of responsiveness of emergency room services to patients who come will greatly affect customer / patient satisfaction, knowledge and competence of an emergency room officer will form a management in the emergency room will be good, and as the improvement of an emergency room management to serve patients who come to the emergency room is getting better. **Keywords:** Response Time, Patient Satisfaction Level in Emergency Room*

## PENDAHULUAN

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke instalasi gawat darurat (IGD) memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2019).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Depkes, pada tahun 2018 di dapatkan rerata waktu tanggap di IGD RS. Cipto

Mangunkusumu kurang lebih delapan menit. Adapun di RSUD Bantul didapatkan rerata waktu tanggap baik kasus bedah maupun non bedah di instalasi gawat darurat RSUD Bantul adalah 10 menit. Dari data kunjungan UGD Rumah sakit Muhammadiyah pada bulan Juli sebanyak 570 dan jumlah *response time* yang lebih dari 5 menit di dapatkan 9 pasien. Kalau kita cermati dari gambaran umum, data angka keterlambatan pelayanan gawat darurat, dapat di analisa sebagai berikut. Meskipun persentasenya kecil tetapi masih ada pasien yang diperiksa dokter lebih dari 5 menit. Dari hasil survei awal kuesioner yang diberikan di UGD yang dilakukan kepada 15 responden 11

(73,3%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan di UGD RS Muhammadiyah Gresik, sedangkan 4 (26,7%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di UGD RS Muhammadiyah Gresik. Alasan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang lama.

*Respon Time* perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado menunjukkan bahwa Responden terbanyak adalah perawat yang melakukan Respons Time cepat  $\leq 5$  menit dan pasien merasa puas sebanyak 19 orang (51,4%). Dan ResponstimeLambat  $\geq$  menit dan pasien merasa tidak puas 10 orang (43,5%). Pada uji statistik Chi-Square tidak ada terlihat nilai harapan atau nilai Ekpektif yang kurang dari 5,  $X^2 = 7,663$  maka dapat nilai  $p = 0,022$  hal ini berarti  $p$  lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dengan demikian dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Respons Time perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

(Hermawan D pisu. Sefti Rompas. Reginus Malara 2019).

Berdasarkan penelitian bahwa *respon time* perawat di IGD dalam kategori cepat. Hasil dibuktikan menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan 72,7% sehingga didapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,016 < 0,05$ . Dalam penanganan pasien di IGD waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit dan waktu defenitif  $\leq 2$  jam atau sesuai dengan skala prioritas pasien dalam kondisi gawat darurat dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Wayet et al., (2018).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada bulan April di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023 jumlah pasien yang datang ke Rumah Sakit 3 bulan terakhir mulai dari bulan 1 sampai bulan 3 sebanyak 561 pasien. Hasil wawancara terhadap 7 pasien mengunjungi Igd sebanyak 5 pasien mengatakan merasa puas dengan pelayanan dan cekatan perawat yang ada di ruangan Igd. Dan ada juga 2 pasien lainnya mengatakan kurang puas terhadap

pelayanan di Igd karena kurang cekatan perawat dalam memberikan tindakan atau pelayanan di Rumah Sakit Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan dengan judul “Hubungan *Respon Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023”.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. dengan menggunakan pendekatan *cross Sectional Study* yaitu merupakan suatu bentuk studi observasional (*pre eksperimen*) untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan melakukan pengukuran bersamaan pada penelitian dilakukan dengan menganalisis Hubungan *Respon Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat

Kepuasan Pasien Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan April tahun 2023, dimulai dari survey awal, pengumpulan data, penelitian, pengolahandata hingga pembuatan laporan akhir penelitian.

#### **HASIL**

Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner tentang “ Hubungan *Respon Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2023” pada 41 orang responden didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki – Laki	20	48,8

	Perempuan	21	51,2
	Total	41	100
2	Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	4	9,8
	SMA	30	73,2
	PT	7	17,1
	Total	41	100
3	Pekerjaan		
	Wiraswasta	14	34,1
	Petani	21	51,2
	PNS	6	14,6
	Total	41	100

**Tabel 4.1**

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Respon Time dan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023.**

No	Variabel	Frekuensi	%
1	Respon Time		
	Cepat	23	56,1
	Total	41	100
2	Tingkat Kepuasan Pasien		
	Puas	19	46,3

	Kurang Puas	22	53,7
	Total	41	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan *respon time* adalah dari 41 responden, yang berespon cepat pelayanan instalasi gawat darurat sebanyak 23 orang (56,1%) dan berespon kurang cepat pelayanan instalasi gawat darurat sebanyak 18 orang (43,9%). Distribusi responden berdasarkan pelayanan instalasi gawat darurat dari 41 responden, yang tingkat kepuasan pasien puas adalah sebanyak 19 orang (46,3%) dan yang tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 22 orang (53,7%).

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023**

Variabel	Kejadian Stunting		Total	Chi Square	Sig .2
	Puas	Tidak Puas			

	n	%	n	%	n	%	e	
Respon Time							0.05	0.035
Cepat	14	60,9	9	39,1	23	100		
Lambat	5	27,8	13	72,2	18	100		

Dari 23 responden yang berespon cepat dalam pelayanan instalasi gawat darurat dan tingkat kepuasan pasien yang puas sebanyak 14 orang (60,9%) dan yang tingkat kepuasannya kurang puas sebanyak 9 orang (39,1%). Dari 18 responden berespon lambat dalam pelayanan instalasi gawat darurat dan tingkat kepuasan pasiennya puas sebanyak 5 orang (27,8%) dan yang tingkat kepuasannya kurang puas sebanyak 13 orang (72,2%). Dengan menggunakan Uji statistik dimana  $p\text{-value} = 0,035 < \alpha = 0,05$ . Hasil uji statistik variabel respon time menunjukkan ada hubungan yang bermakna terhadap pelayanan instalasi gawat darurat.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023.

Hasil analisis hubungan *respon time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu  $p\text{-value} = 0,035 > \alpha = 0,05$ . Dari 23 responden yang berespon cepat sebagian besar merasa tingkat kepuasan pasien sebesar 60,9%. Hal ini sejalan dengan teori penelitian Fatrida (2019) didapatkan sebagian besar waktu tunggu lambat dalam mendapatkan pelayanan sebanyak 49 responden (55,1%) dan sebagian besar responden yaitu merasa puas sebanyak 57 responden (52,8%) terhadap pelayanan. Dari 42,2% terdapat 85,7% responden yang memiliki waktu tunggu lambat dengan kepuasan pasien tidak puas. Berdasarkan hasil uji chi square didapatkan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p \leq$

0,05) maka ada hubungan yang bermakna waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Hariatun dan Sudaryanto dalam Marlisa (2020) *Responsiveness* memberikan dampak bagi kepuasan pasien. *Responsiveness* dalam pelayanan di IGD mencakup dua hal yaitu *response time* saat pasien datang dan waktu pelayanan sampai selesai proses pelayanan. Indikator yang mempengaruhi *response time* adalah kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan sesuai standar operasional prosedur tindakan di IGD. *Respon time* yang cepat mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di IGD.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uji statistik pembahasan Hubungan *Respon Time* Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023 dengan jumlah responden 41

diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Ada hubungan *respon time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien Di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023
- b. *Respon time* pelayanan medis di IGD RSUD Doloksanggul dengan kategori cepat sebanyak 23 responden (56,1%) sedangkan kategori lambat sebanyak 10 (43,9%)
- c. Tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit RSUD Doloksanggul menunjukkan sebanyak 19 responden (46,3%) puas, 22 responden (53,7%) kurang puas.
- d. Hasil analisa dengan menggunakan uji statistik *chi square* dengan program SPSS didapatkan  $p = 0,035 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  di tolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Doloksanggul

## REFERENSI

- Damayanti, D. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dalam Hal Kemampuan, Ketanggapan, Dan Hubungan Interpersonal Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas I Dan II Dr. Sardjito Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan. (2020). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020, Jakarta :Dirjen Yanmed.
- Gerson, R. F. (2018). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Standar Instalasi Gawat darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020).
- KemenKes RI. (2020). Standar IGD Rumah Sakit. Menteri Kesehatan. Jakarta Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Menteri Kesehatan. Jakarta Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoiroh, U. (2019) Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Muhammadiyah.
- Mutia rasari, D., & Puspasari, I. (2019). Response times and patient satisfaction in emergency room at Anutapura General Hospital, city of Palu. *Journal of Current Medical Research and Opinion*, 2(05), 152-157.
- Natalia, S., & Utami, R. S. (2021, December). Relationship Between Response Time and Patient Satisfaction In Emergency Department. In *Proceeding* (pp. 183-190).
- Nursalam (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis, Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan. (2019). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta : EGC. Khairina, I., Malini, H., Huriani, E. (2018). faktor-faktor yang berhubungan Dengan pengambilan keputusan perawat dalam ketepatan triase di kota Padang. *Fakultas Keperawatan Universitas Andalas Indonesia. Indonesia Journal For Health Science* Vol.02, No.01.(2019).