

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022. Penelitian ini dimulai pada Senin, 4 Juli 2022 – Jumat 8 Juli 2022. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien umum dan BPJS yang datang berobat ke IGD Puskesmas Seyegan. Perawat di IGD yang terobservasi adalah perawat yang bertugas pada jam dinas pagi selama 5 hari. Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Seyegan sebanyak 12 perawat. Perawat yang bertugas di IGD setiap harinya sebanyak 3 orang di setiap shif. Pasien yang mendapatkan *response time* cepat sebanyak 50 orang, diantaranya adalah 48 pasien dengan triase hijau dan ada 2 pasien dengan triase merah dengan diagnosa medis hipertensi *urgency* dan hipertensi *emergency*. Pasien yang mendapatkan *response time* lambat adalah pasien dengan triase hijau sebanyak 3 orang. Sebagian besar pasien yang datang ke IGD Puskesmas Seyegan adalah pasien dengan triase hijau sesuai dengan kriteria inklusi penelitian yaitu pasien rawat jalan dengan tingkat kesadaran penuh, bisa membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden.

Puskesmas Seyegan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang terletak di Kecamatan Seyegan, Jl Kebon Agung KM. 10.8, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Puskesmas Seyegan menyediakan beberapa pelayanan yaitu poli umum, poli bapil, poli anak, fisioterapi anak, ruang KIA dan KB, psikologi, dan laboratorium. Puskesmas Seyegan sudah dilengkapi dengan bangunan khusus rawat inap dan IGD yang beroperasi selama 24 jam. Berdasarkan data yang diambil dari Puskesmas Seyegan, adapun ruangan yang menjadi tempat penelitian saya yaitu ruangan IGD dengan jumlah 4 tempat tidur. Puskesmas Seyegan menerima pasien

umum dan BPJS, dimana memerlukan proses penyelesaian administrasi atau registrasi pasien maupun keluarga untuk mengisi formulir persyaratan BPJS, fotocopy kartu KK, KTP, dan kartu BPJS.

2. Analisis Hasil

Dari hasil penelitian distribusi dan persentase yang dijelaskan adalah data demografi responden seperti umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjumlah 53 orang dengan karakteristik responden dijelaskan pada tabel:

a. Data Responden

Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Triase di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53)

Tabel Karakteristik Responden (n=53)			
No.	Karakteristik Responden	Jumlah	%
1.	Usia Responden		
	Remaja Akhir (17-25 tahun)	9	17
	Dewasa Awal (26-35 tahun)	9	17
	Dewasa Akhir (36-45 tahun)	6	11,3
	Lansia Awal (46-55 tahun)	7	13,2
	Lansia Akhir (56-65 tahun)	20	37,7
	Manula (>65 tahun)	2	3,8
	Total	53	100
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	35	66
	Perempuan	18	34
	Total	53	100
3.	Tingkat Pendidikan		
	SD	12	22,6
	SMP/ Sederajat	11	20,8
	SMA/ Sederajat	23	43,4
	Diploma/ Akademik	7	13,2
	Total	53	100
4.	Triase IGD		
	Triase Merah	2	3,8
	Triase Kuning	0	0
	Triase Hijau	51	96,2
	Triase Hitam	0	0
	Total	53	100

Sumber: Data Primer, 2022

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas usia responden pada rentang usia Lansia Akhir (56-65 tahun) yaitu sebanyak 20 orang (37,7%). Jenis kelamin yang paling banyak adalah Laki-laki sebanyak 35 orang

(66%) dan didapatkan perempuan sebanyak 18 orang (34%). Mayoritas Tingkat Pendidikan responden menempuh SMA/ Sederajat sebanyak 23 orang (43,4%). Pasien yang mendapatkan *response time* cepat sebanyak 50 orang, diantaranya adalah 48 pasien dengan triase hijau dan ada 2 pasien dengan triase merah dengan diagnosa medis hipertensi *urgency* dan hipertensi *emergency*. Pasien yang mendapatkan *response time* lambat adalah pasien dengan triase hijau sebanyak 3 orang. Sebagian besar pasien yang datang ke IGD Puskesmas Seyegan adalah pasien dengan triase hijau sesuai dengan kriteria inklusi penelitian yaitu pasien rawat jalan dengan tingkat kesadaran penuh, bisa membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden.

- b. *Response Time* Perawat Pada Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Response Time Perawat di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Tabel 4.2 *Response time* Perawat Pada Pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta (n=53)

	n	Median	Min	Max
<i>Response Time</i> (menit, detik)	53	1, 26	,44	8, 48

Sumber: Data Primer, 2022

Dari hasil observasi peneliti kepada perawat pelaksana selama 5 hari pada jam dinas pagi di ruangan IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 didapatkan waktu tercepat pelayanan perawat di IGD adalah 44 detik sedangkan waktu terlambat adalah 8, 48 menit dengan nilai median 1, 26 yang berarti *response time* perawat di IGD masih dalam kategori cepat. Berdasarkan hasil analisis maka diketahui bahwa waktu *response time* perawat di IGD Puskesmas Seyegan masih berada pada rentang yang ditetapkan oleh Kemenkes yaitu ≤ 5 menit. Berdasarkan hasil analisis di atas maka kemudian peneliti mencoba menganalisis berdasarkan kategori kecepatan *response time* dengan *coding* cepat (1) dan lambat (2) dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tabel Distribusi Frekuensi *Response Time* Perawat Pada Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53)

No.	<i>Response Time</i> Perawat	Jumlah (menit, detik)	%
1.	Cepat	50	94,3
2.	Lambat	3	5,7
Total		53	100

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil obsevasi menggunakan *stopwatch* diketahui bahwa terdapat 50 perawat (94,3%) yang merespon pasien dengan kategori cepat, sedangkan 3 perawat (5,7%) lainnya dalam memberikan tindakan masuk ke dalam kategori lambat.

- c. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022

	N	Median	Skor Minimal	Skor Maksimal
Kepuasan Pasien	53	73,00	61	96

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil analisis terhadap kuesioner kepuasan yang diberikan kepada pasien yang datang ke ruangan IGD dari tanggal 4 – 8 juli 2022 pada jam dinas pagi diperoleh skor kepuasan terendah adalah 61 dan skor kepuasan tertinggi adalah 96. Pasien di IGD Puskesmas Seyegan cenderung memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi dari pada nilai median 73,00. Berdasarkan hasil analisis tersebut peneliti kemudian ingin mengetahui tingkat kepuasan berdasar dua jenis kategori kepuasan yaitu puas dan tidak puas dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53)

No.	Tingkat Kepuasan Pasien	Jumlah (menit)	%
1.	Puas	53	100
2.	Tidak Puas	0	0
Total		53	100

Sumber: Data Primer 2022

d. Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *Uji Pearson* hal ini disebabkan karena penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis hipotesis korelatif dengan skala variabel numerik. *Uji Pearson* mempunyai syarat apabila data terdistribusi normal. Data dikatakan mempunyai sebaran normal apabila $p > 0,05$. Apabila memenuhi syarat yaitu sebaran data normal maka digunakan *Uji Pearson*.

Tabel 4.6 Uji Normalitas *Response Time* Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n =53)

Kelompok	Kolmogorov Smirnov	Intepretasi
<i>Response Time</i> (Menit, detik)	0,000	Sebaran data tidak normal
Kepuasan Pasien	0,014	Sebaran data tidak normal

Sumber: Data Primer 2022

Pada penelitian ini data *Response Time* (Menit, detik) dan Kepuasan Pasien tidak terdistribusi dengan normal maka perlu dilakukan normalisasi data dengan cara transformasi variabel menggunakan *Log 10*. Data yang telah ditransformasi kemudian dilakukan uji normalitas data menggunakan parameter *Kolmogorov - Smirnov*. Apabila memenuhi syarat data terdistribusi dengan normal maka digunakan *Uji Pearson* sebagai Uji hipotesis. Apabila tidak memenuhi syarat data terdistribusi normal maka digunakan uji alternatif menggunakan *Uji Spearman Rho*.

Tabel 4.7 Uji Normalitas *Response Time* Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 setelah dilakukan normalisasi data melalui tranformasi variabel menggunakan *Log 10* (n = 53)

Kelompok	Kolmogorov-Smirnov	Intepretasi
<i>Response Time</i> (Menit, detik)	0,000	Sebaran data tidak normal
Kepuasan Pasien	0,039	Sebaran data tidak normal

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel uji normalitas dan tabel uji normalitas setelah dilakukan normalisasi data melalui tranformasi variabel menggunakan *Log 10* maka dapat ditentukan bahwa uji hipotesis yang digunakan yaitu *Uji Spearman Rho* dikarenakan kedua variabel yaitu *Response Time*

(Menit, detik) dan Kepuasan Pasien mempunyai sebaran data yang tidak normal.

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Spearman Rho Hubungan Response Time Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 (n=53)

	N	Median		
ResponseTime (menit, detik)	53	1,26	p value 0,000	r -0,71
Kepuasan	53	73,00		

Sumber: Data Primer 2022

Pada *Uji Spearman Rho* didapatkan hasil $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan hasil uji diperoleh dari 53 sampel didapatkan waktu tercepat pelayanan perawat di IGD adalah 44 detik sedangkan waktu terlambat adalah 8,48 menit dengan nilai median 1,26 yang berarti *response time* perawat di IGD masih berada dalam rentang yang ditetapkan oleh Kemenkes yaitu ≤ 5 menit. Skor kepuasan terendah diperoleh 61 dan skor kepuasan tertinggi adalah 96. Pasien di IGD Puskesmas Seyegan cenderung memiliki nilai kepuasan yang lebih tinggi dari nilai median 73,00. Diperoleh nilai *p value* adalah 0,000. Berdasarkan tabel *Uji Spearman Rho* diketahui nilai koefisien korelasi antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 adalah sebesar 0,71. Koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Arah hubungan pada *Uji Spearman Rho* menunjukkan arah hubungan - (*negative*), yang berarti bahwa semakin lama *Response Time* Perawat maka Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas

Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 akan semakin tidak puas. Hal ini juga berlaku apabila semakin rendah/ sebentar *Response Time* Perawat maka Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 akan semakin puas.

B. Pembahasan

1. *Response Time* Perawat pada pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta mengenai *response time* perawat menggunakan *stopwatch* yang menunjukkan waktu tercepat pelayanan perawat di IGD adalah 44 detik sedangkan waktu terlama adalah 8, 48 menit. Dengan median 1, 26. Ada beberapa kemungkinan *Response Time* perawat > 5 menit atau pelayanan yang diberikan lambat yang disebabkan oleh perawat yang masih memberikan respon lambat kepada pasien, pasien merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat masih kurang, serta keterbatasan sarana dan prasarana, serta jumlah perawat yang tersedia masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang tiba di IGD dalam waktu bersamaan.

Pasien yang tiba di IGD Puskesmas Seyegan kemudian dikategorikan berdasarkan triase dan sesuai dengan tingkat kegawat daruratannya oleh perawat. Pasien yang mendapatkan *response time* cepat sebanyak 50 orang, diantaranya adalah 48 pasien dengan triase hijau dan 2 pasien dengan triase merah dengan diagnosa medis hipertensi *urgency* dan hipertensi *emergency*. Pasien yang mendapatkan *response time* lambat adalah pasien dengan triase hijau sebanyak 3 orang. Sebagian besar pasien yang datang ke IGD Puskesmas Seyegan adalah pasien dengan triase hijau sesuai dengan kriteria inklusi penelitian yaitu pasien rawat jalan dengan tingkat kesadaran penuh, bisa membaca dan menulis serta bersedia menjadi responden. Agar dapat tertangani dengan baik, pasien di IGD membutuhkan penanganan dari personil yang terlatih dan alat yang memadai. Sehingga manajemen gawat darurat dapat terlaksana dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alrhasheedi (2019) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap di fasilitas pelayanan kesehatan *primary health care* di Arab Saudi bahwa selain pasien mengeluhkan *response time* yang lambat dari perawat di IGD, pasien juga mengeluhkan waktu tunggu untuk menemui dokter berkisar lama antara 21-30 menit. Sehingga dengan mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi dapat dijadikan sebagai prioritas untuk meningkatkan kepuasan pasien. Waktu tunggu dianggap sebagai salah satu faktor penting yang dapat menentukan kualitas layanan kesehatan dan dapat menjadi alat yang berharga untuk mengevaluasi kepuasan pasien (Alrhasheedi, Mohammad, Edrees, & Chandramohan, 2019).

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Tiurmaida (2019) responden yang mengatakan bahwa *response time* perawat yang masuk dalam kategori cepat dapat dilihat dari pernyataan di lembar kuesioner. Dalam memberikan asuhan keperawatan yang baik bagi pasien, pengalaman kerja dan tiga komponen yang harus diperhatikan petugas dalam memberikan *response time* kurang dari 5 menit yaitu ketika pasien masuk IGD dan dilakukan *primary survey* yang mencakup (*airway, breathing, circulation*) serta ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien, meningkatkan sumber daya manusia atau petugas kesehatan, dan memberi kesempatan bagi petugas IGD untuk meningkatkan ketrampilan melalui pelatihan atau seminar.

Penelitian yang sama mengenai *response time* yang dilakukan oleh Pisu (2015) yang menyatakan bahwa selain dipengaruhi oleh sarana serta prasarana yang kurang memadai yang dimiliki oleh fasilitas pelayanan kesehatan, *response time* perawat yang lambat juga dapat dipengaruhi oleh keterbatasan perawat yang sedang berjaga dalam satu shif dengan jumlah pasien yang tiba di IGD secara bersamaan, sehingga perawat yang sedang bertugas lebih mengutamakan pasien dengan kondisi paling gawat darurat. *Emergency response time* artinya kecepatan serta ketepatan yang dibutuhkan tenaga kesehatan dalam memberikan penanganan pada pasien, dihitung sejak pasien

tiba dari pintu utama dan dilakukan *triage* sampai pasien diberikan penanganan (Suhartati, 2011). *Response time* yang baik untuk menangani pasien yaitu ≤ 5 menit (Kemenkes, 2009). Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dicanangkan di IGD dapat meningkatkan mutu pelayanan di IGD salah satunya dengan memenuhi keterbatasan sarana dan prasarana, menempatkan tenaga kesehatan yang sudah terlatih untuk melakukan triase dan pertolongan pertama, sehingga dapat menjamin *response time* dengan tepat dan dapat terlaksana < 5 menit saat pasien tiba di IGD sampai pasien mendapat penanganan (Widodo, 2015).

Penelitian yang sama yang dilakukan oleh (Karokaro) 2019 mengenai Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (*Response Time*) Pasien di IGD Rumah Sakit Grandmed. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi waktu tanggap perawat di IGD meliputi karakteristik pasien, penempatan staf, brankar dan rostul dan alat lainnya yang digunakan untuk memindahkan pasien ke ambulans atau ke tempat tidur, petugas kesehatan, waktu ketibaan pasien, pelaksanaan manajemen, strategi pemeriksaan, penanganan yang dipilih, masa kerja, pendidikan dan beban kerja (Karokaro, Hayati, Sitepu, & Sitepu, 2020).

Beberapa faktor internal yang dapat mempengaruhi *Response time* perawat dalam memberikan pelayanan di IGD sehingga waktu tanggap yang diberikan masuk ke dalam kategori cepat seperti perawat yang sudah mahir dan cekatan dalam melakukan tindakan triase serta kecepatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien. Perawat yang lebih mengutamakan pasien gawat darurat dibandingkan pasien dengan kondisi tidak gawat darurat, keterbatasan tenaga kesehatan yang berjaga dalam satu shif, tidak tersedianya petugas khusus untuk melakukan mobilisasi pasien ke ruangan lain dapat menjadi faktor eksternal *response time* yang lambat.

Puskesmas Seyegan mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) di IGD dengan *response time* ≤ 5 menit. Agar Standar Pelayanan Minimal di IGD dapat terpenuhi maka Puskesmas harus memenuhi ketenagaan dan memenuhi sarana serta prasarana di IGD. Jadi, dari hasil penelitian yang dilakukan oleh

peneliti di IGD Puskesmas Seyegan dan berdasarkan teori yang ada hendaknya Puskesmas Seyegan dapat memenuhi ketenagaan serta sarana dan prasarana yang secara langsung dapat mempengaruhi *response time* perawat dan berdampak pada kepuasan pasien.

Berikut hasil penelitian yang mendukung tentang *response time* perawat di IGD:

Tabel 4.9 Hasil Pengukuran *Response Time*

No	Judul Penelitian	Hasil Pengukuran <i>Response Time</i>
1.	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula 2018.	Sebanyak 21 responden (55, 3%) dengan <i>response time</i> perawat yang lambat dan 17 responden (44, 7%) yang mengatakan <i>response time</i> perawat cepat.
	Oleh: Verra dan Sartina	
2.	<i>Response Time</i> Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Enden Tahun 2018.	Sebanyak 91 orang (70%) memiliki <i>response time</i> cepat dan sebanyak 39 orang (30%) memiliki <i>response time</i> lambat.
	Oleh: Anatolia dkk	
3.	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Tahun 2019.	Tingkat <i>Response time</i> pada kategori cepat (70, 3%) dan kategori lambat (29, 7%).
	Oleh: Tiurmaida dkk	

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari jurnal yang ditelaah bahwa sebagian besar responden mengatakan semakin cepat perawat dalam memberikan pelayanan dan melakukan tugasnya maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dapat dicapai. Dari beberapa jurnal tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di IGD Puskesmas Seyegan Tahun 2022 dengan *response time* ≤ 5 menit dan sesuai dengan ketentuan rentang waktu yang di tetapkan oleh Kemenkes yaitu ≤ 5 menit.

2. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta

Skor kepuasan pasien di IGD Puskesmas Seyegan terendah adalah 61 dan skor kepuasan tertinggi adalah 96 dengan nilai tengah kepuasan 73, 00. Selain kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, pasien juga merasa

puas dengan kemampuan petugas saat menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien terpenuhi. Pasien yang tiba di IGD adalah pasien rawat jalan dengan kategori triase hijau, tingkat kesadaran penuh, bisa membaca dan menulis serta pasien yang bersedia menjadi responden sesuai dengan kriteria inklusi yang dapat dijadikan sebagai subjek penelitian.

Kepuasan adalah ungkapan emosi pasien yang muncul dan sesuai dengan harapannya setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan teori bahwa beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti, kualitas produk atau jasa dimana semakin berkualitasnya produk atau jasa yang diberikan maka pasien akan semakin puas. Emosional dimana pasien merasa percaya dan kagum terhadap institusi pelayanan kesehatan, kinerja dimana pasien dapat merasa puas dengan kinerja perawat dan tenaga kesehatan yang berkompeten, harga yang berbading lurus dengan harapan pasien, estetika apa yang ditangkap oleh panca indera seperti keramahan dan perhatian perawat saat memberikan pelayanan kesehatan, karakteristik produk meliputi bangunan dan kebersihan ruangan, fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana yang nyaman, komunikasi tentang bagaimana perawat memberikan informasi kesehatan dan menanggapi keluhan pasien serta suasana yang tenang dan tidak bising yang secara langsung dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Nursalam, 2016).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pisu (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dijadikan sebagai penunjang tingkat kepuasan pasien. Kepuasan adalah perbandingan perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan harapannya (Rimawati, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta, puskesmas hendaknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga mutu pelayanan keperawatan meningkat, *response time* yang cepat, yang

secara langsung dapat menunjang kepuasan pasien di IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta.

Berikut hasil pengukuran kepuasan pasien yang mendukung penelitian:

Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien

No	Judul Penelitian	Hasil Pengukuran Kepuasan Pasien
1.	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula 2018.	Sebanyak 22 responden (57, 9%) merasa kurang puas dan 16 responden (42, 1%) yang merasa puas terhadap pelayanan
	Oleh: Verra dan Sartina	
2.	<i>Response Time</i> Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Enden Tahun 2018.	Sebanyak 91 orang (70%) merasa puas dan sebanyak 39 orang (30%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan
	Oleh: Anatolia dkk	
3.	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Padang Tahun 2019.	Sebanyak 42 responden (56, 8%) menyatakan puas dan 32 responden (43, 2%) menyatakan tidak puas
	Oleh: Tiurmaida dkk	

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari jurnal yang ditelaah bahwa sebagian besar responden yang menerima pelayanan kesehatan mengatakan bahwa selain ketanggapan dari perawat, kepuasan didapatkan dari ketersediaan alat-alat kesehatan dan *stretcher* baik di IGD Puskesmas maupun Rumah Sakit dan komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien termasuk keramahan perawat dan sikap perawat dalam menyelesaikan keluhan yang di sampaikan oleh pasien.

3. Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022

Pada Uji *Spearman Rho* tentang Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta menunjukkan bahwa dari 53 responden diperoleh hasil $p=0,000$ ($p < 0,05$). Dengan demikian H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Berdasarkan tabel *Uji Spearman Rho* diketahui nilai koefisien korelasi antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 adalah sebesar 0,71. Koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022.

Arah hubungan pada *Uji Spearman Rho* menunjukkan arah hubungan - (*negative*), yang berarti bahwa semakin lama *Response Time* Perawat maka Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 akan semakin tidak puas. Hal ini juga berlaku apabila semakin rendah/ sebentar *Response Time* Perawat maka Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta Tahun 2022 akan semakin puas.

Kecepatan dalam memberikan pertolongan kepada pasien gawat darurat baik dalam keadaan rutin sehari-hari atau sewaktu bencana dapat dijadikan sebagai parameter keberhasilan penanggulangan medik. Keberhasilan *response time* sangat tergantung kepada kecepatan yang ada serta kualitas kinerja yang dapat menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan di tempat kejadian sampai tibanya korban di rumah sakit (Maatilu & Mulyadi, 2014).

Response time atau waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor internal atau dari dalam diri perawat seperti kemampuan perawat yang belum mahir dalam menyelesaikan permasalahan atau keluhan dari klien dan waktu penanganan yang lambat. Sedangkan faktor eksternal seperti perawat lebih mendahulukan pasien dengan kondisi gawat darurat serta tenaga kesehatan yang kurang (Aprianti & Wahyuni, 2015). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pisu (2015) tentang hubungan *response time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang datang ke IGD bahwa pasien akan memberikan nilai positif kepada petugas kesehatan yang memberikan pertolongan dengan waktu tanggap yang cepat dan tepat karena tingkat kepuasan pasien yang cenderung meningkat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa kepuasan pasien cenderung meningkat karena

response time perawat yang cepat. Sehingga hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sependapat dengan peneliti sebelumnya Pisu (2015) dikatakan bahwa terdapat Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pisu (2015) bahwa selain perawat yang lebih mementingkan pasien dengan kondisi gawat darurat, keterbatasan ruang tunggu keluarga dapat menjadi alasan ketidakpuasan pasien meskipun perawat sudah memberikan waktu tanggap yang cepat. Sebanyak 15 orang (17, 2%) dengan kondisi yang tidak gawat dan tidak darurat diberikan *response time* >5 menit, seperti pasien yang tidak membutuhkan penanganan lebih lanjut di IGD dan seharusnya diarahkan ke poli umum.

Penelitian yang dilakukan oleh Pisu (2015) bahwa ada beberapa pasien yang mengatakan *response time* yang diberikan lambat meskipun sudah diberikan secara cepat. Hal ini karena, masih ada perawat yang merespon pasien lambat, perawat yang kurang kompeten dalam memberikan penanganan, serta keterbatasan sarana dan prasarana rumah sakit jika dibandingkan dengan pasien yang tiba di IGD secara bersamaan, sehingga perawat lebih mendahulukan pasien dengan kondisi paling gawat darurat. Sehingga pasien dengan kondisi tidak gawat dan tidak darurat harus menunggu terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut yang mengakibatkan perbedaan persepsi antara pasien dengan petugas kesehatan sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien.

Hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa *Response Time* Perawat erat kaitannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Dimana kepuasan merupakan apa yang dirasakan oleh pasien terhadap produk atau jasa yang berbanding lurus atau telah memenuhi harapannya. Berdasarkan dari hasil penelitian Hubungan *Response Time* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD Puskesmas Seyegan Sleman Yogyakarta, menurut peneliti jika hasil kepuasan pasien tinggi terhadap pelayanan yang di berikan, maka puskesmas akan mendapatkan kunjungan berulang dari pasien atau bahkan meningkat. *Response Time* perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar dapat

meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas terutama di IGD, sehingga pasien merasa puas terhadap waktu tanggap yang diberikan perawat.

Oleh sebab itu peran perawat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien baik di ruang IGD maupun rawat inap. Perawat memberikan pelayanan kepada pasien secara *holistic*. Selain itu, perawat juga memberikan pelayanan kepada pasien yang beroperasi selama 24 jam yang artinya perawat akan sering bertemu dengan pasien. Perawat hendaknya memberikan interaksi yang positif kepada pasien agar dapat memberikan nilai tambah serta kenyamanan bagi pasien, karena setiap pasien yang berkunjung pasti berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik terutama dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang datang berkunjung mengharapkan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat dari tenaga kesehatan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan. Selain kualitas pelayanan kesehatan yang baik, fasilitas, prosedur pelayanan saat pasien tiba di pendaftaran, waktu tunggu dan aspek teknis lainnya dapat di tingkatkan sesuai dengan harapan pasien karena hal tersebut sangat berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berikut hasil penelitian yang dapat mendukung hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD:

Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Hubungan *Response Time* Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Judul Penelitian	Hasil Pengukuran <i>Response Time</i>
1.	Hubungan <i>Response Time</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula 2018. Oleh: Verra dan Sartina	Hasil analisis dengan menggunakan uji <i>Chi Square</i> diperoleh nilai signifikan 0,000 atau lebih kecil dari nilai α 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara <i>response time</i> perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula
2.	<i>Response Time</i> Perawat dalam Memberikan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Enden Tahun 2018. Oleh: Anatolia dkk	Hasil uji <i>Rank Spearman</i> didapatkan hasil <i>p value</i> 0,00 dengan koefisien korelasi 0,05 yang berarti ada hubungan signifikan antara <i>response time</i> perawat dan kepuasan pasien

3.	Hubungan <i>Response Time</i> dengan Hasil uji statistik <i>chi square</i> nilai $p = 0,039$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan <i>response time</i> (waktu tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Puskesmas Padang Tahun 2019. Oleh: Tiurmaida dkk	Hasil uji statistik <i>chi square</i> nilai $p = 0,039$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan <i>response time</i> (waktu tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Puskesmas Padang
----	---	---

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan *Response Time* Perawat di Instalasi Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dapat diambil kesimpulan bahwa semakin cepat *response time* perawat maka pasien akan merasa semakin puas terhadap pelayanan IGD. Oleh karena itu perlu ditingkatkan sarana prasarana yang dapat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, pemenuhan kompetensi gawat darurat beserta SDM. Hal ini karena, SDM yang kompeten dapat berpengaruh pada *response time* yang baik. *Response time* yang berkualitas dapat dijadikan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang baik yang secara langsung dapat memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien. Jadi, *response time* erat kaitannya dengan kepuasan pasien.

C. Keterbatasan

1. Kesulitan

- a. Kunjungan IGD yang tidak pasti dan tidak menentu setiap harinya, sehingga dapat menjadi kendala selama proses pengambilan data.
- b. Saat peneliti menghampiri responden setelah selesai dilakukan tindakan di IGD bisa saja pasien menolak untuk menjadi responden.

2. Kelemahan

Kelemahan dalam penelitian ini adalah kemungkinan adanya bias dimana pengumpulan sampel menggunakan *accidental sampling* dan peneliti memberikan informasi selengkap-lengkapya mengenai penelitian sehingga memungkinkan ada efek *hawthorne* atau yang biasa diartikan seseorang yang cenderung bekerja dengan baik dan serius karena tau bahwa peneliti menjadikannya sebagai subjek penelitian.