



Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Respon Time Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Tiara Mawartika¹, Popon Haryeti², Heri Ridwan³

Universitas Pendidikan Indonesia, Sumedang, Indonesia

Email: tiaramawartika0105@upi.edu

ABSTRAK

Kata Kunci:

Instalasi Gawat Darurat;
Respon Time;
Kepuasan Keluarga Pasien

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah memberikan perawatan medis terbaik kepada setiap pasien yang diintegrasikan ke dalam aksi untuk Kondisi Darurat untuk mencegah kematian atau kecacatan. Waktu tanggap adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menangani pasien sejak pasien tiba hingga pengobatannya selesai. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah keluarga yang berada di ruangan IGD RSUD Sumedang yang mengantarkan keluarga dari awal masuk sampai dilakukan tindakan, jumlah sampel 55 responden, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan korelasional, Penelitian ini menggabungkan desain studi *cross-sectional* dengan metode observasional. penelitian yang menggunakan studi *cross-sectional*, yang merupakan strategi sementara yang tidak dipertahankan untuk jangka waktu yang lama. Pengambilan dan pengumpulan data menggunakan perangkat lunak aplikasi komputer JASP 18.2. gambaran kepuasan keluarga terhadap respon time sebagian besar mengatakan puas sebanyak (87,27%), hasil dari respon time yaitu 3 menit pemeriksaan pada 10 pasien (18.1%), 4 menit pada 18 pasien (32.7%), 5 menit pada 7 pasien (12.7%), dan respon time lambat dari 55 pasien terhitung 6 menit pada 17 pasien (30.9%), 7 menit pada 3 orang pasien (5.4%). Hasil Dari Hubungan kepuasa keluarga terhadap respon time yaitu Di dapatkan uji Rank Spearman terdapat hubungan yang signifikan antara variabel respon time terhadap kepuasan keluarga pasien dengan nilai sig p = <0.001 (<0.005), berarti disini adanya hubungan antara respon time terhadap kepuasan keluarga pasien yang cukup kuat hubungannya.

ABSTRACK

Keywords:

Emergency Installation;
Response Time;
Patient Family Satisfaction

Emergency Department (IGD) is to provide the best medical care to each patient which is integrated into Action for Emergency Conditions to prevent death or disability. Response time is the length of time needed to treat a patient from the time the patient arrives until treatment is completed. The samples taken in this study were families who were in the emergency room at Sumedang Regional Hospital who accompanied the family from the moment they entered until the action was taken. The total sample was 55 respondents, sampling was carried out using the Accidental Sampling technique. Researchers used a quantitative approach using correlational research. This research combines a cross-sectional study design with observational methods. research that uses cross-sectional studies, which is a temporary strategy that is not maintained over a long period of time. Data retrieval and collection used JASP 18.2 computer application software. description of family satisfaction with response time, the majority said they were satisfied (87.27%), the results of response time were 3 minutes of examination in 10 patients (18.1%), 4 minutes in 18 patients

(32.7%), 5 minutes in 7 patients (12.7%), and the response time was slow in 55 patients, accounting for 6 minutes in 17 patients (30.9%), 7 minutes in 3 patients (5.4%%). The results of the relationship between family satisfaction and response time are that the Spearman Rank test shows that there is a significant relationship between the response time variable and patient family satisfaction with a sig-p value = <0.001 (<0.005), meaning here there is a relationship between response time and patient family satisfaction. which is quite a strong relationship.

Correspondent Author: Tiara Mawartika

Email: tiaramawartika0105@upi.edu

Artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi



Pendahuluan

Sebagai titik kontak pertama untuk masalah kegawatdaruratan (IGD), ruang gawat darurat (IGD) sangat penting dalam pengelolaan keselamatan pasien (Kumaladewi et al., 2021). Instlasi Gawat Darurat (IGD) adalah memberikan perawatan medis terbaik kepada setiap pasien yang diintegrasikan ke dalam Aksi untuk Kondisi Darurat untuk mencegah kematian atau kecacatan (Rahmawati & Munawar, 2022). Keadaan darurat adalah ketika seseorang berada dalam kondisi yang menimbulkan risiko serius bagi hidupnya dan memerlukan perhatian medis segera. Pertolongan pertama sangat membantu dalam mencegah kecacatan dan kematian dalam situasi seperti itu. (Zuhroid, 2021).

Waktu tanggap merupakan selang waktu antara waktu kedatangan pasien di IGD dengan waktu yang diperlukan perawat untuk memperoleh tanggapan terhadap suatu kegiatan. Waktu tanggap (*response time*) adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menangani pasien sejak pasien tiba hingga pengobatannya selesai. Waktu respons, yang diukur dalam hitungan menit dan sangat bergantung pada sejumlah faktor, termasuk tingkat staf dan elemen pendukung lainnya (Pira, 2021).

Karena jumlah petugas kesehatan di suatu lembaga sangat sedikit, *Respon Time* terhadap layanan hanya sekitar lima menit. Hal ini terutama terjadi pada komponen-komponen yang berkinerja buruk seperti farmasi, laboratorium radiologi, dan administrasi rumah sakit, yang semuanya memiliki waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan perawatan pasien. Jika waktu tanggap darurat dianggap tepat waktu, maka didefinisikan kurang dari lima menit saat pasien dibantu. Perawat rumah sakit masih sangat ceroboh dalam pekerjaannya saat ini, terutama ketika mengabaikan kekhawatiran pasien dan membuat mereka menunggu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan yang mungkin segera diberikan kepada mereka. (Hadi, 2019).

Kepuasan pasien merupakan salah satu metrik yang digunakan untuk menilai efektivitas layanan kesehatan tertentu. Reaksi pasien terhadap kecukupan tingkat minat atau harapannya baik sebelum maupun sesudah menerima pelayanan disebut kepuasan. Reaksi penerima layanan terhadap ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan dan tingkat kepentingannya adalah cara lain untuk mencirikan kepuasan pasien. Pelanggan yang senang akan berbicara dengan teman, keluarga, dan tetangga tentang pemikiran dan pengalamannya. Interaksi yang baik antara staf dan pasien akan sangat dipengaruhi oleh sikap baik staf terhadap pasien

sehingga menambah kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat (Simandalah Tiurmaida, dkk., 2019).

Setiap upaya individu atau kelompok yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan individu, keluarga, kelompok, dan komunitas disebut sebagai layanan kesehatan. Perawat adalah seorang profesional kesehatan yang memberikan perawatan kepada pasien sepanjang waktu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan merupakan landasan pelayanan kesehatan rumah sakit dan sangat penting untuk menjamin kepuasan pasien (Silalahi et al., 2019).

Setelah dilakukan studi pendahuluan di rumah sakit umum daerah Sumedang tanggal 01 Februari 2024 mendapatkan data bahwa standar kecepatan pelayanan pasien yang baru datang ke IGD selama 5 menit penanganannya dari baru datang sampai sudah dilakukan tindakan, akan tetapi sering kali lebih dari 5 menit, di Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang terdapat pasien yang datang sekitar 100-120 pasien/hari, dan tenaga kesehatan di IGD rumah sakit umum daerah Sumedang ada 30 orang, setiap shift dibagi menjadi 4 atau 5 orang. Sehingga timbulnya masalah yang berkaitan dengan *Respon Time* karena jumlah pasien yang sering membludak setiap hari tidak sebanding dengan tenaga kesehatan yang ada. Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang adalah Rumah Sakit Umum satu-satunya yang berada di kota Sumedang sehingga banyak masyarakat yang sering memilih berobat di rumah sakit tersebut.

Tidak hanya ada masalah rasio saja, ada beberapa timbulnya masalah dalam *Respon Time* terhadap kepuasan keluarga pasien yaitu masalah kesatu pertamakali pasien masuk IGD lupa membawa surat identitas seperti KTP sehingga dapat menghambat waktu penanganan, masalah kedua tindakan perawat karena banyaknya pasien sehingga perawat melakukan tindakan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan, pasien harus menunggu gilirannya tidak jarang banyak keluarga pasien yang tidak sabaran, ketiga pemeriksaan dokter memeriksa sesuai dengan keluhan pasien yang datang tidak jarang banyaknya keluarga pasien yang sering mengeluh keluarganya yang sakit belum diperiksa.

Setelah melakukan wawancara terhadap beberapa keluarga pasien sebanyak 10 orang mengenai kepuasan di IGD rumah sakit umum daerah sumedang 6 dari 10 orang mengatakan mendapatkan penanganan di IGD selama 10 menit lebih dan ada yang mengatakan sampai 15 menit menunggu untuk di tangani.

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa penanganan *Respon Time* di IGD ada yang lebih dari 5 menit penanganan dari awal masuk IGD sampai masuk ruangan, sehingga munculnya masalah. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan IGD rumah sakit umum daerah sumedang menyatakan kondisi lingkungan IGD yang *over crowded* akan menambah ketidaknyamanan keluarga pasien.

Karena keluarga pasien tidak mengetahui cara menangani dan mendistribusikan perawatan di ruang gawat darurat triase, banyak terjadi kesalahpahaman antara keluarga pasien dengan tenaga medis seperti perawat. Meski keluarganya masuk dalam kategori hijau dan tidak memerlukan pengobatan segera, sebagian besar keluarga menjadi geram ketika mereka hanya diberi obat, bukan infus. Baik di rumah sakit negeri maupun swasta, waktu respons perawat yang baik sangat penting karena dapat membantu institusi mendapatkan kembali kepercayaan keluarga pasien. Namun terkadang, ketika ada banyak pasien di ruang gawat darurat, tenaga

kesehatan seperti perawat menjadi lelah dan muak dengan pekerjaan mereka. Hal ini dapat membuat mereka lebih sulit berkonsentrasi dan menyebabkan sedikit keterlambatan *repon time*.

Dibandingkan dengan pasien dalam kategori hijau dan kuning, pasien dalam kategori merah yaitu darurat tentu saja lebih sering dirawat dan diprioritaskan oleh staf medis UGD. Meski begitu, pasien kelompok kuning tetap mendapat prioritas meski mungkin menunggu. Akibatnya, waktu *respon time* perawat sangat bergantung pada kemampuannya untuk bertindak cepat, akurat, dan penuh kasih sayang untuk menjaga nyawa pasien dan menghindari yang tidak diinginkan, seperti pasien terjatuh dari bad, dan untuk memastikan bahwa keluarga pasien bahagia dengan tindakannya. perawatan yang diberikan perawat ruang gawat darurat.

Tenaga kesehatan harus mempunyai ketenangan dalam menghadapi tekanan, hati yang lapang dalam merespon krisis, dan pengetahuan yang memadai yang diperoleh oleh seorang tenaga kesehatan, seperti perawat, melalui pengalaman atau dengan mengasah keterampilan ilmu kedaruratan dengan mengedepankan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pasien. dan keluarga mereka terlebih dahulu. Persaingan antar perawat, infrastruktur dan fasilitas rumah sakit, serta penyedia pertolongan pertama di ruang gawat darurat semuanya dapat berdampak pada waktu reaksi dan peluang untuk menyelamatkan nyawa pasien dalam keadaan darurat.

Keluhan keluarga pasien tidak puas bukan berarti pelayanan rumah sakit di bawah standar melainkan sebagai informasi bagi rumah sakit untuk melakukan perbaikan, dengan waktu penyelesaian yang cepat dalam memenuhi kebutuhan pasien untuk menjaga hubungan baik antara keluarga pasien dan staf medis.

Mengingat permasalahan di atas, peneliti ingin sekali mempelajari lebih lanjut “Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap *Respon Time* Perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.”

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan investigasi korelasional. Penelitian kuantitatif dicirikan oleh ketergantungan yang besar pada angka-angka di seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan dan interpretasi data hingga hasil dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini menggabungkan desain studi *cross-sectional* dengan metode observasional. penelitian yang menggunakan studi *cross-sectional*, yang merupakan strategi sementara yang tidak dipertahankan untuk jangka waktu yang lama (Machali, I 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah Setiap keluarga pasien yang kemudian bertemu dengan peneliti di IGD RSUD Sumedang akan dimasukkan dalam populasi penelitian ini. Terdapat Variabel yang diteliti adalah Kepuasan Keluarga terhadap *Respon Time* Perawat terdapat pasien setiap hari 100-120 orang dan 30 perawat di unit gawat darurat RSUD Sumedang. Dan untuk mendapatkan sampel digunakan dengan rumus slovin dengan jumlah 55 sampel, Kriteria dalam sample ini meliputi kriteria inklusi dan eklusi, dalam variabel ini dapat menentukan atau mengendalikan variabel penelitian yang tidak diteliti tapi dapat memiliki pengaruh pada variabel indeviden. Sampel yang dilibatkan dalam penelitian ini berjumlah 55 responden maka menggunakan strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling* di lingkungan IGD dan belum tahu keluarga pasien mana saja yang akan dijadikan sampel, jadi peneliti akan melakukan secara kebetulan ketemu keluarga pasien mana saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti.

Analisa data menggunakan pengelompokan berdasarkan variabel dan jenis responden, metabulasi data berdasarkan Metode korelasi akan digunakan dalam pengolahan dan analisis penelitian ini. Dalam penelitian ini analisis univariat satu variabel yaitu tingkat kepuasan keluarga pasien dan *respon time*, sedangkan analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini adalah kesatu untuk mengetahui data distribusi normal atau tidaknya penelitian, peneliti akan menggunakan uji normalitas pada penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan program JASP dengan uji statistik *pearson product moment*. Maka didapatkan hasil uji normalitas pada penelitian ini yaitu < 0.001 kurang dari (>0.005) maka dinyatakan tidak normal

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden RSUD Sumedang Tahun 2024

Tabel 1 Distribusi Frekuensi karakteristik Responden di IGD RSUD Sumedang 2024

| Umur | F | % |
|---------------|----|------|
| <20 tahun | 12 | 21.8 |
| 20-25 tahun | 11 | 20.0 |
| 26-30 tahun | 13 | 23.6 |
| 31-40 tahun | 7 | 12.7 |
| >40 tahun | 12 | 21.8 |
| Total | 55 | 100 |
| Jeni kelamin | F | % |
| Laki-laki | 34 | 61.8 |
| perempuan | 21 | 38.1 |
| Total | 55 | 100 |
| Pendidikan | F | % |
| S1 | 3 | 5.4 |
| SD | 6 | 10.9 |
| SMA | 38 | 69.0 |
| SMP | 8 | 14.5 |
| Total | 55 | 100 |
| Status | F | % |
| Belum menikah | 39 | 70.9 |
| Menikah | 16 | 29.0 |
| Total | 55 | 100 |
| Pekerjaan | F | % |
| PNS | 3 | 5.4 |
| Tani | 4 | 7.2 |

| | | |
|---------------|-----------|------------|
| Tidak bekerja | 30 | 54.5 |
| Wiraswasta | 18 | 32.7 |
| Total | 55 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 diketahui hampir setengahnya (23.6%) responden rentang umur 26-30 tahun dan yang paling kecil atau sebagian kecil (12.7%) pada rentang usia 31-40 tahun. Diketahui sebagian besar (61.8%) responden berjenis kelamin laki-laki dan hamper setengahnya (38.1%) berjenis kelamin perempuan. Diketahui sebagian besar (69.0%) responden lulusan SMA dan sebagian kecil (5.4%) responden lulusan S1. Diketahui sebagian besar (70.9%) responden belum menikah dan sebagian kecil (29.0%) menikah. Diketahui sebagian besar (54.5%) responden tidak bekerja dan sebagian kecil (5.4%) PNS.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi karakteristik frekuensi masuk di IGD RSUD Sumedang 2024

| | Frekuensi masuk IGD | f | % |
|--------------|----------------------------|-----------|------------|
| 1 | | 23 | 41.8 |
| 2 | | 12 | 21.6 |
| 3 | | 5 | 9.0 |
| 4 | | 4 | 7.2 |
| 5 | | 5 | 9.0 |
| 6 | | 1 | 1.8 |
| 7 | | 3 | 5.4 |
| 8 | | 2 | 3.6 |
| Total | | 55 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 diketahui hampir setengahnya (41.8%) responden ke IGD 1kali dalam rentang waktu sebulan dan sebagian kecil (1.8%) 6kali dalam rentang waktu sebulan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan kepuasan pasien di IGD RSUD Sumedang 2024

| No | Variabel | f | % |
|-----------|-----------------------|-----------|------------|
| 1. | Responsiveness | | |
| | Puas | 48 | 87.27 |
| | Tidak puas | 7 | 12.73 |
| | Total | 55 | 100 |
| 2. | Reability | | |
| | Puas | 49 | 89.09 |
| | Tidak puas | 6 | 10.90 |
| | Total | 55 | 100 |
| 3. | Assurance | | |
| | Puas | 45 | 81.81 |
| | Tidak puas | 10 | 18.18 |
| | Total | 55 | 100 |
| 4. | Emphaty | | |
| | Puas | 29 | 52.72 |
| | Tidak puas | 26 | 47.27 |
| | Total | 55 | 100 |
| 5. | Tangible | | |
| | Puas | 26 | 47.27 |

| | | |
|--------------|-----------|------------|
| Tidak puas | 29 | 52.72 |
| Total | 55 | 100 |

Berdasarkan tabel 3 diketahui *responsiveness* hampir seluruhnya (87.27%) responden puas dan sebagian kecil (12.73%) tidak puas, *reability* hampir seluruhnya (89.09%) responden puas dan sebagian kecil (10.90%) tidak puas, *assurance* hampir seluruhnya (81.81%) responden puas dan sebagian kecil (18.18%) tidak puas, *emphaty* sebagian besar (52.72%) responden puas dan hampir setengahnya (47.27%) tidak puas, *tangible* hampir setengahnya (47.27%) responden puas dan sebagian besar (52.72%) tidak puas.

Tabel 4 Distribusi Respon Time pasien di IGD RSUD Sumedang

| Waktu | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| 3 menit | 10 | 18.1 |
| 4 menit | 18 | 32.7 |
| 5 menit | 7 | 12.7 |
| 6 menit | 17 | 30.9 |
| 7 menit | 3 | 5.4 |
| Total | 55 | 100 |

Berdasarkan tabel 4 diketahui hampir setengahnya (32.7%) responden ditangani selama 4 menit dan sebagian kecil (5.4%) ditangani 7 menit.

Tabel 5 Hubungan Respon Time terhadap Kepuasan Keluara pasien di IGD RSUD Sumedang

| Spearman's Correlations | | | Spearman's rho | P |
|-------------------------|---|--------------------------|----------------|--------|
| <i>Respon time</i> | - | Kepuasan keluarga pasien | 0.669 *** | < .001 |
| | | | | 1 |

Berdasarkan tabel 5 di dapatkan uji *Rank Spearman* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel respon time terhadap kepuasan keluarga pasien dengan nilai sig-p=<0.001 (<0.005), berarti disini adanya hubungan antara *respon time* terhadap kepuasan keluarga pasien yang cukup kuat hubungannya.

Pembahasan

Pada pembahasan ini, berisi penjelasan mengenai tingkat kepuasan keluarga pasien, *respon time* pada pasien dari awal masuk ke IGD sampai dilakukannya tindakan, dan hubungan kepuasan keluarga pasien terhadap tingkat *respon time* di Instlasi Gawat Darurat RSUD Sumedang 2024.

1. Gambaran kepuasan keluarga Terhadap Respon Time

Gambaran kepuasan keluarga berdasarkan data hasil pada kouisoner sebagian besar responden menyatakan bahwa *Responsiveness* hampir seluruhnya responden mengatakan puas dan pelayanan di IGD RSUD Sumedang, *responsiveness* yang dirasakan oleh keluarga pasien dari awal masuk *triage* sampai dilakukannya tindakan keperawatan medis, sebagian kecil keluarga pasien yang menyatakan tidak puas beramsusi ketika masuk ke ruangan *Triage* tidak langsung ditangani dan disuruh untuk menunggu terlebih dahulu di bad pasien, sehingga menimbulkan asumsi keluarga kurang puas terhadap *respon time*. *Reabilty* menyatakan hampir

seluruhnya keluarga pasien mengatakan puas dengan kehandalan tenaga kesehatan medis yang berada di IGD RSUD Sumedang, dapat dilihat dari cara penanganannya, sebagian kecil keluarga pasien menyatakan kurang puas atas kehandalan karena saat diminta bantuan oleh keluarga pasien untuk membenarkan infusan dan mengisi kembali tabung oksigen responnya sedikit lama. Pada *Assurance* hampir seluruhnya keluarga pasien mengatakan puas, karena keluarga pasien menyatakan adanya jaminan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan pada saat berada di IGD RSUD Sumedang, sebagian kecil keluarga pasien menyatakan tidak puas dengan jaminan di IGD. Pada *empathy* sebagian besar keluarga pasien menyatakan puas dengan pelayanan di instalasi gawat darurat karena masih ada beberapa tenaga kesehatan medis yang empatinya tinggi dan memberikan perhatian, hampir setengahnya mengatakan tidak puas dikarenakan ada asumsi keluarga pasien ada beberapa tenaga medis yang kurang perhatian atau kurang peka terhadap pasien. Pada *Tangible* hampir setengahnya menyatakan puas sedangkan yang menyatakan tidak puas sebagian besar, karena banyak asumsi keluarga pasien yang kurang nyaman dengan ruangan IGD yang penuh, berisik, panas, tidak ada ketenangan. Peneliti dapat menyimpulkan adanya beberapa keluarga yang kurang puas dengan *respon time* mengatakan karena tidak nyaman dengan IGD yang penuh dan ketika meminta tolong tenaga kesehatan, tidak mendahulukan keluarganya namun mendahulukan pasien yang lain, dari data tersebut peneliti dapat berpendapat masih banyak masyarakat yang kurang tahu tentang SOP di *Triage* IGD.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui kepuasan pasien terhadap *respon time* di IGD RSUD sumedang variabel Berdasarkan tabel 4.3 diketahui *responsiveness* hampir seluruhnya (87.27%) responden puas dan sebagian kecil (12.73%) tidak puas, peneliti dapat beramsusi *responsiveness* ini dalam pelayanan di IGD yaitu sikap tanggap yang cepat merespon semua kebutuhan dan pertolongan pasien dengan tepat dan baik, *reability* hampir seluruhnya (89.09%) responden puas dan sebagian kecil (10.90%) tidak puas, peneliti dapat beramsusi *reability* dalam pelayanan di IGD yaitu melihat kehandalan perawat atau tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan, *assurance* hampir seluruhnya (81.81%) responden puas dan sebagian kecil (18.18%) tidak puas, peneliti dapat beramsusi *assurance* dalam pelayanan kesehatan di IGD sesuatu jaminan pada pasien atau keluarga pasien apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, akan dijamin oleh pihak rumah sakit, sehingga keluarga pasien tidak perlu mengkhawatirkannya, *emphaty* sebagian besar (52.72%) responden puas dan hampir setengahnya (47.27%) tidak puas, Peneliti dapat beramsusi *emphaty* dalam pelayanan kesehatan yaitu sikap perawat pada pasien atau keluarga yang mempunyai empati yang tinggi, perhatian, tapi tidak sampai ikut bersedih ketika pasien berduka *tangible* hampir setengahnya (47.27%) responden puas dan sebagian besar (52.72%) tidak puas, peneliti beramsusi *tangible* dalam pelayanan kesehatan di IGD yaitu bukti langsung secara fisik dapat dilihat dari mata dan disentuh seperti fasilitas bangunan, fasilitas kesehatan, dan kenyamanan ruangan.

Pada cerminan *tangible* ada beberapa keluarga pasien yang tidak puas menjadikan cerminan untuk meningkatkan kembali fasilitas dan kenyamanan keluarga pasien dan pasien sehingga pasien berobat dan keluarga pasien menjaga nyaman. Pada data tersebut mengatakan keluarga pasien mengatakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap *respon time* di IGD. Keluarga pasien yang tidak puas dikarenakan tidak menunggu pasien dari awal sampai akhir dan kebanyakan keluarga pasien yang mengalami kecemasan yang berlebihan di IGD sehingga menjadi factor keluarga pasien menuntut dan berfikir tindakan lambat.

2. Respon Time di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

Berdasarkan dari hasil penelitian dan observasi oleh peneliti dengan menggunakan *stopwhatch* sebagian besar pasien di tangani sekitar 4 menit dari baru datang ke triage sampai di lakukan tindakan itu sudah sesuai dengan SOP rumah sakit yaitu kurang dari 5 menit. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang cepat akan mendapatkan kepercayaan lebih terhadap pelayanan di IGD RSUD Sumedang karena menyakinkan di diri mereka pelayanan yang cepat dan tanggap adalah pelayanan yang baik.

Data yang telah diperoleh, didapatkan data tentang *respon time* di IGD RSUD Sumedang yang telah di hitung dan di ukur menggunakan *Stopwhatch* pada saat pasien baru tiba di IGD sampai dilakukannya tindakan. dari 55 pasien terhitung 3 menit pemeriksaan pada 10 pasien (18.1%), 4 menit pada 18 pasien (32.7%), 5 menit pada 7 pasien (12.7%), dan *respon time* lambat dari 55 pasien terhitung 6 menit pada 17 pasien (30.9%), 7 menit pada 3 orang pasien (5.4%). Pada data diatas dapat disimpulkan jika diukur menggunakan *stopwhatch* Respon time di IGD RSUD Sumedang sudah sesuai dengan SOP Rumah Sakit, dan setelah dilakukan penelitian ditempat ada yang lebih 1 menit atau 2 menit itu dikarenakan ada faktor lain yang menjadi alasan yang masuk akal, seperti keluarga pasien yang menghalangi petugas kesehatan karena cemas dengan keadaan keluarganya sehingga menghalangi tindakan dan memperlambat tindakan yang akan dilakukan.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan respon time di IGD RSUD Sumedang yang masih lebih dari 5 menit karena masih kurangnya tenaga kesehatan karena tiap shift hanya ditugaskan 3-4 orang perawat yang tidak sebanding dengan pasien yang hampir tiap hari over kapasitas. Peneliti beramsusi kecepatan tanggap perawat di IGD kepada pasien yang baru datang ke *Triage* sampai dilakukannya tindakan dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien.

3. Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan keluarga pasien terhadap *respon time* di IGD RSUD Sumedang. Didapatkan hasil dari uji *Rank Spearman* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel respon time terhadap kepuasan keluarga pasien dengan nilai $\text{sig-p} < 0.001 (0.005)$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu dari Ilham, M (2023) menunjukkan bahwa nilai $\text{p-value} < 0.000 < 0.005$ artinya penelitian dari ilham di rumah sakit umum mitra medika medan yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *respon time* dan kepuasan pasien.

Dari hasil data tersebut peneliti berpendapat semakin tinggi sikap tanggap tenaga kesehatan semakin tinggi juga kepercayaan keluarga pasien dan pasien terhadap pelayanan di IGD RSUD Sumedang. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang nyaman, sikap tanggap yang cepat, dan sikap perhatian, empati kepada pasien akan menyelesaikan masalah persepsi masyarakat yang belum mengetahui tentang SOP di *triage* IGD RSUD Sumedang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan kepuasan keluarga pasien terhadap *respon time* di IGD RSUD Sumedang, dapat disimpulkan bahwa: 1) Gambaran kepuasan keluarga hampir seluruhnya (87.27%) mengatakan puas terhadap pelayanan, sikap tanggap yang cepat merespon semua kebutuhan dan pertolongan pasien dengan tepat dan baik.

2) Gambaran *respon time* menggunakan Stopwatch pada saat pasien baru tiba di IGD sampai dilakukannya tindakan. Sudah cukup cepat, 18 pasien (32.7%) dari 55 pasien dilakukan tindakan kurang dari 5 menit yaitu 4 menit dari awal masuk triage sampai dilakukan tindakan. 3) Adapun Hubungan kepuasan keluarga pasien terhadap *respon time* di IGD RSUD Sumedang dengan uji *Rank Spearman* terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *respon time* terhadap kepuasan keluarga pasien dengan nilai $\text{sig-p} = <0.001$ (<0.005).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa Kepuasan keluarga pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap *respon time* di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Saran

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar dapat mempertahankan kecepatan pelayanan yang sudah baik dan cepat tanggap dan memberikan penjelasan kepada keluarga pasien tentang SOP *Triage* agar tidak ada kesalahpahaman antara keluarga pasien dan tenaga kesehatan. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan acuan dan pembelajaran bagi mahasiswa, dan membantu untuk mengenal lebih tentang kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang lain untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut di institusi pendidikan yang sama. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang kecemasan keluarga pasien di IGD karena kepuasan pasien terdapat faktor kecemasan pada keluarga.

Daftar Pustaka

- Andriani, Dian, Safariyah, Erna, & Basri, Burhanuddin. (2023). Hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77–83. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.823>
- Aprillia, Merisa. (2021). Hubungan *Respon Time* Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Media Husada Journal Of Nursing Science*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.33475/mhjns.v1i2.3>
- Budiari, Ni Made, Susila, I. Made Dwie Pradnya, & Arisudhana, Gede Arya Bagus. (2021). Pengaruh Edukasi Early Warning System (Ews) Terhadap *Respon Time* Perawat Di Igd Brsud Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 16(2), 358–363. <https://doi.org/10.36911/pannmed.v16i2.1117>
- Farmi, Nadia, Apridar, Apridar, & Bachri, Naufal. (2021). Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kprk Lhokseumawe Dengan Motivasi Intrinsik Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 5(2), 84. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v5i2.3437>
- Ilham, Muhammad Adiu. (2023). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Sakit Umum Mitra Medika Medan*. 1–20.
- Kesehatan, Jurnal Ilmu, Azhary, Muhammad, Nurhidayatulloh, Romdhon, Magister, Prodi, Masyarakat, Kesehatan, Kesehatan, Ilmu Ilmu, & Yogyakarta, Alma Ata. (2023). *Medic Nutricia Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X*. 1(2), 41–49. <https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644>
- Kognisi, Pengaruh Kebutuhan, Risiko, Preferensi, Jenis, D. A. N., Bidori, Fanny, Puspitowati, Lita Indahsari dan Ida, Wijaya, I. Gede Bayu, Alifah, Umi, Artikel, Informasi, Paedagoria, Seminar Nasional, Anwar, Imran, Jamal, Mohd Tariq, Saleem, Imran, Thoudam, Prabha,

- Hassan, Aamir, Anwar, Imran, Saleem, Imran, Islam, K. M. Baharu., Hussain, Syed Abid, Witcher, Barry J., Prananda, Muhammad Yodha, Wendy, Septrinaidy, Aini, Q., Oktafani, F., Wulandari, Leffy Ayu, Charina, Della, Suyanto, Ama, Muharam, Fahmi, Andhini, Nisa Fitri, & alma. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.
- Machali, Imam. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Muallawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Norisa Sela, Suriyanto, & Hidayat Elin. (2023). Hubungan Respon Time Perawat Terhadap Compalint Handling Di Ruang IGD RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.
- ÖCAL, Sema. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title (Vol. 3).
- Sugiono & muftihatini. (2022). Hubungan Respon Time Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 3(2), 1666–1674.
- Suriani, Nidia, Risnita, & Jailani, M. Syahrani. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Damanik, J. S. (2021). Literature Review: Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien
- Haryanto, A., Hariyono, R., & Dyon Naganingrat, R. C. (2023). Representasi Respon Time Di Pelayanan Ambulans Pmi Kota Mojokerto (Doctoral Dissertation).
- Istizhada, A. E. N. (2019). Gambaran Response Time Dan Laman Triage Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Baladhika Husada Jember
- Kade, K. (2022). Hubungan Respon Time Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Doctoral Dissertation, Universitas Dr. Soebandi).
- Maya, S. N. (2023). Hubungan Respon Time Pelayanan Igd Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Dangguan Kardiovaskuler Di Rsd Sultan Imanuddin Pangkalan Bun (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun).
- Nurhidayatulloh, M. A. R. (2023). Hubungan Respon Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Puskesmas X. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 41-50
- Zunaidah, L. (2022). Hubungan Respon Time Triage Dengan Length Of Stay (Los) Pada Pasien Cedera Kepala Di Igd Rsd. Dr. Soebandi Jember (Doctoral Dissertation, Universitas Dr. Soebandi).