



## Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Igd Rsud Bengkulu Tengah Tahun 2025

### The Relationship Between Nurses' Response Time And Patient Satisfaction Levels In The Emergency Room Of Central Bengkulu Regional Hospital In 2025

Yogi Kurniawan <sup>1)</sup>, Tita Septi Handayani <sup>2)</sup>, Delta Aprianti <sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Dehasen Bengkulu

Corresponding Author:

[Yogikurniawan060801@gmail.com](mailto:Yogikurniawan060801@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [22 September 2025]

Revised [11 Januari 2026]

Accepted [14 Januari 2026]

#### Kata Kunci :

Respon Time, Perawat, Kepuasan.

#### Keywords :

Response Time, Nurse, Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Survey Kesehatan Indonesia Tahun 2023, penilaian kepuasan pasien terhadap layanan Rumah Sakit di Indonesia yang diakses dalam 1 tahun terakhir dinilai dalam beberapa kategori untuk akses mudah terjangkau sebesar 88,9%, Fasilitas lengkap 95,3%, biaya layanan murah/gratis 79,9%, tenaga kesehatan komunikatif 89,6%, ruangan nyaman 88,8%, layanan cepat, tepat dan akurat 87,1%, layanan sesuai harapan 88,8%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *Purposif Sampling* dengan jumlah sampel dalam penelitian ini 70 responden di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025. Hasil analisis uji univariat sebagian kecil responden (22,9%) yang menilai *respon time* perawat kurang cepat dan sebagian kecil responden (18,6%) yang kurang puas. Hasil analisis bivariat uji *fisher exact test* didapatkan hasil hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,000. Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025. Peneliti menyarankan bagi RSUD Bengkulu Tengah dapat memperkuat manajemen dan pemantauan *response time perawat di IGD* agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien meningkat.

#### ABSTRACT

Indonesian Health Survey 2023, patient satisfaction assessment of Hospital services in Indonesia accessed in the last 1 year was assessed in several categories for easy and affordable access of 88.9%, Complete facilities 95.3%, cheap/free service costs 79.9%, communicative health workers 89.6%, comfortable rooms 88.8%, fast, precise and accurate service 87.1%, service according to expectations 88.8%. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse response time and patient satisfaction levels in the Emergency Room of Bengkulu Tengah Regional Hospital in 2025. The research method used was descriptive research with a cross-sectional approach. The sampling technique used Purposive Sampling technique with a sample size of 70 respondents in the Emergency Room of Bengkulu Tengah Regional Hospital in 2025. The results of the univariate test analysis showed that a small number of respondents (22.9%) assessed that the nurse response time was not fast enough and a small number of respondents (18.6%) were dissatisfied. The results of the bivariate analysis of the Fisher exact test obtained the results of the relationship between nurse response time and patient satisfaction levels with a *p-value* of 0.000. The conclusion in this study is that there is a relationship between nurse response time and patient satisfaction levels in the Emergency Room of Bengkulu Tengah Regional Hospital in 2025. The researcher suggests that Bengkulu Tengah Regional Hospital can strengthen the management and monitoring of nurse response time in the Emergency Room so that the quality of service and patient satisfaction increases.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting bagi pembangunan suatu negara agar terciptanya masyarakat yang sehat. Untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, telah didirikan berbagai pelayanan kesehatan primer, sekunder, dan tersier, baik pemerintah maupun swasta di setiap daerah. Peningkatan mutu pelayanan merupakan hal yang penting dalam setiap pelayanan medis. Hadirnya berbagai jenis pelayanan kesehatan di suatu masyarakat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya dan sesuai dengan keinginannya (Yuniarti, 2025).

Rumah Sakit merupakan suatu instansi atau organisasi sosial dan kesehatan yang fungsi sebagai pelayanan yang memiliki manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti pelayanan yang secara menyeluruh, pengobatan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan asuhan, dimana bagian utama terdepan rumah sakit adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan tempat pertama pasien di tangani berdasarkan kegawatdaruratan ataupun pengelompokan triage pasien (Karakoro, 2020).

Survey Kesehatan Indonesia Tahun 2023, penilaian kepuasan pasien terhadap layanan Rumah Sakit di Indonesia yang diakses dalam 1 tahun terakhir dinilai dalam beberapa kategori untuk akses mudah terjangkau sebesar 88,9%, Fasilitas lengkap 95,3%, biaya layanan murah/gratis 79,9%, tenaga kesehatan komunikatif 89,6%, ruangan nyaman 88,8%, layanan cepat, tepat dan akurat 87,1%, layanan sesuai harapan 88,8%. Di Provinsi Bengkulu untuk akses mudah terjangkau sebesar 86,9%, Fasilitas lengkap 92,9%, biaya layanan murah/gratis 72,4%, tenaga kesehatan komunikatif 78,3%, ruangan nyaman 78,9%, layanan cepat, tepat dan akurat 84,1%, layanan sesuai harapan 82,8% (SKI, 2023).

Pelayanan keperawatan atau seorang perawat dalam Kegiatan pelayanan yang mengancam jiwa seperti cedera terhadap pasien, harus memiliki kemampuan mengelola reaksi pasien terhadap Resusitasi, Syok, Trauma, ketidakstabilan multisistem dan keracuna. Karena factor tersebut mengancam jiwa pasien. *Emergency Management* memiliki filosofi ialah *Time Saving is Direct Saving* yaitu segala tindakan yang dilakukan dalam keadaan darurat harus benar-benar efisien dan efektif (Andriani, 2023).

*Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Isrofah, 2020).

Semakin sedikit waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu layanan kesehatan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani, sehingga perlu diterapkan manajemen waktu. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan di dalam pelayanan IGD. Akan tetapi, pelayanan di IGD dapat terhambat jika kondisi di dalam IGD penuh dengan pasien. Adanya kondisi pasien yang memenuhi IGD disebabkan oleh tidak sesuainya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD dengan tenaga di IGD (Isrofah, 2020).

*Response time* atau waktu tanggap yang diberikan kepada seorang pasien yang datang ke IGD harus berdasarkan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan perawat sehingga diharapkan mampu meningkatkan penanganan gawat darurat dengan waktu yang tepat dan cepat (Aprillia, 2021). *Response time* terbukti menjadi suatu indicator penilaian kepuasan pasien dalam meningkatkan dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan (Nurdelima et al., 2021).

Satu prinsip yang penting untuk diterapkan adalah kepuasan pasien dalam pelayanan *response time* menunjukkan pemberian asuhan keperawatan yang diberikan perawat berpegang teguh pada aspek legal etik keperatan (Rahmawati et al., (2022). Kepuasan dalam pelayanan sangat di pengaruhi oleh rasa perhatian, pengertian dan keseriusan perawat dalam memberikan pelayanan tanpa harus membedakan pasien dari status social. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien merupakan salah satu cara memuaskan pasien (Gorat, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Syafira (2024) tentang "Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado". Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara respon time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RS Bhayangkara Manado ( $p=0,000$ ).

Penelitian lainnya dilakukan oleh Andriani (2023) tentang "Hubungan *respon time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi". Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara *response time* dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sekarwangi Sukabumi ( $p=0,000$ ).

Penelitian yang dilakukan oleh Gaol (2024) tentang "Hubungan *Response Time* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan". Hasil dalam penelitian ini juga menunjukkan *response time* berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital tahun 2022,  $p=0,000 < 0,05$ .

Hasil wawancara dari 10 orang pasien yang berobat di IGD RSUD Bengkulu Tengah pada bulan April 2025. Hasil wawancara didapatkan 7 orang pasien mengatakan bahwa perawat kurang sigap dalam merespon kebutuhannya karena pasien harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan tindakan awal dan informasi tentang kondisinya. Sedangkan 3 pasien lainnya menilai perawat cukup ramah, komunikatif dan sigap ketika dimintai bantuan sehingga proses perawatan



terasa lebih nyaman dan aman. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025”.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah kegiatan yang diberikan kepada individu maupun masyarakat oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit individu maupun masyarakat (Syamsul, 2022). Berdasarkan Pasal 52 Ayat (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Upaya pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan pada pusat-pusat kesehatan masyarakat seperti puskesmas. Dalam UU Kesehatan 9 pasal 52 ayat (2) sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dalam (Sumarlie, 2020) yaitu: a. Pelayanan kesehatan promotif, yaitu suatu kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan; Pelayanan kesehatan preventif, yaitu suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan atau penyakit; Pelayanan kesehatan kuratif, yaitu suatu kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk menyembuhkan suatu penyakit, pengendalian penyakit, pengendalian kecacatan. Pelayanan kesehatan rehabilitatif, yaitu suatu kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke masyarakat sehingga berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat.

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita, 2023).

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi (Ula, 2021).

### *Respon Time*

*Response Time* adalah kecepatan memberikan pertolongan yang memadai pada penderita/pasien Gawat Darurat, waktu tanggap pelayanan merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat atau respons dari petugas instalasi gawat darurat dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang di perlukan pasien sampai selesai (Suswitha, 2023).

*Response time* merupakan kecepatan dalam penanganan pasien, dihitung sejak pasien datang sampai dilakukan penanganan. Waktu tanggap yang baik bagi pasien yaitu  $\leq 5$  menit. Waktu tanggap gawat darurat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu puskesmas sampai mendapat respon dari petugas ruangan gawat darurat dengan waktu pelayanan yang diperlukan pasien sampai selesai proses penanganan gawat darurat (Tondang, 2023).

*Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke gawat darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen Gawat Darurat sesuai standar (Isrofah et al., 2020).

### Perawat

Perawat adalah orang yang memiliki ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui jenjang Pendidikan Keperawatan, yang mampu dan berwenang untuk melakukan tindakan Keperawatan (Fhirawati et al., 2020). Perawat adalah kelompok profesional yang memberikan pelayanan kesehatan dalam bidang keperawatan yang bekerja dalam sebuah tim (Sulosaari et al., 2022).

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan berupa pelayanan biologi, psikologi, sosial dan spiritual (Reni, 2020). Profesi perawat dapat berjenis kelamin laki-laki dan perempuan (Salim 2019). Perawat merupakan seseorang yang mampu melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien ataupun klien baik dalam sehat maupun

sakit yang didasarkan pada Ilmu pengetahuan. Keperawatan yang dapat merawat klien secara kompherensif baik secara bio, psiko, sosial, dan kultural.

## METODE PENELITIAN

### Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisa data yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel. Dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi variabel independen (*Respon Time*) dan variabel dependen (kepuasan pasien) sehingga dapat diketahui variasi dari masing-masing variabel. Dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Proporsi.

F = Frekuensi.

N = Jumlah seluruh sampel.

### Analisis Bivariat

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independent (*Respon Time*) dengan satu variabel dependent (kepuasan pasien) dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*. ada atau tidak ada hubungan dilihat dari hasil analisis (*P-value*), dengan menggunakan komputer program SPSS dengan tingkat kepercayaan 95 %.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan untuk mendapatkan distribusi Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi *Respon Time* Perawat di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025**

No	Respon Time	Frekuensi	Persentase (%)
	Kurang Cepat	16	22,9
	Cepat	54	77,1
	Jumlah	70	100

Dari tabel 1 tentang distribusi frekuensi *respon time* perawat di IGD RSUD Bengkulu Tengah menunjukkan bahwa dari 70 responden terdapat sebagian kecil responden (22,9%) yang menilai *respon time* perawat kurang cepat.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Bengkulu Tengah**

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
	Kurang Puas	13	18,6
	Puas	57	81,4
	Jumlah	70	100

Dari tabel 2 tentang distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah menunjukkan bahwa dari 70 responden terdapat sebagian kecil responden (18,6%) yang kurang puas.

#### Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025.

**Tabel 3 Hubungan *Respon Time* Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025**

<i>Respon Time</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang Cepat	10	62,5	6	37,5	16	100	0,000
Cepat	3	5,6	51	94,4	54	100	
Total	13	18,6	57	81,4	70	100	

Tabel 3 tentang hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah menunjukkan dari 16 responden yang menilai *respon time* perawat kurang cepat terdapat 10 responden dengan tingkat kepuasan kurang puas dan 6 responden puas. Dari 54 responden yang menilai *respon time* perawat cepat terdapat 3 responden dengan tingkat kepuasan kurang puas dan 51 responden puas..

Untuk mengetahui hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah digunakan uji *Chi-Square*. Dengan nilai  $(p)=0,000$ . Karena nilai  $p<0,05$  berarti ada hubungan yang signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025.

## Pembahasan

### Gambaran *Respon Time* Perawat di IGD RSUD Bengkulu Tengah

Penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Bengkulu Tengah hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 70 responden terdapat sebagian kecil responden (22,9%) yang menilai *respon time* perawat kurang cepat dan hampir seluruh responden 77,1% menilai *respon time* perawat cepat.

Dalam penelitian ini terdapat 16 responden yang menilai *respon time* perawat kurang cepat karena setelah tiba di IGD mereka segera mendapatkan perhatian dan tindakan awal tanpa menunggu lama, didukung oleh kondisi IGD yang saat itu tidak terlalu ramai sehingga perawat dapat merespons dengan segera. Selain itu, komunikasi yang jelas dari perawat mengenai tindakan yang akan dilakukan membuat pasien merasa diperhatikan dan menilai waktu tunggu relatif singkat meskipun tetap ada prosedur yang harus dijalani.

Terdapat 54 responden yang menilai *respon time* perawat cepat karena saat kedatangan di IGD mereka harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan tindakan, yang sering kali disebabkan oleh tingginya jumlah pasien dan prioritas penanganan pada kasus gawat darurat sesuai sistem triase ditambah kurangnya komunikasi dari petugas mengenai alur pelayanan sehingga pasien merasa proses penanganan berjalan lambat meskipun sesuai standar operasional.

*Response time* atau ketepatan waktu yang diberikan pada pasien yang datang ke gawat darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penangananan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen Gawat Darurat sesuai standar (Isrofah et al., 2020).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Isrofah (2020) tentang "Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Batang". Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *response time* pelayanan pasien di IGD RSUD Batang sebagian besar adalah baik yaitu sebanyak 90 responden atau sebesar 96,8% dan 3,2% responden menilai *respon time* perawat kurang baik.

Menurut asumsi peneliti yang memengaruhi penilaian *response time* perawat adalah bahwa persepsi pasien terhadap kecepatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh waktu tunggu aktual, tetapi juga oleh berbagai faktor seperti tingkat kepadatan pasien di IGD, ketersediaan dan jumlah tenaga perawat, serta efektivitas sistem triase yang memprioritaskan pasien kritis sehingga pasien dengan kondisi non-kritis mungkin merasa dilayani lebih lambat. Penilaian pasien yang berbeda-beda terhadap standar pelayanan juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap *response time* perawat.

### Gambaran Kepuasan Pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah

Penelitian yang dilakukan di IGD RSUD Bengkulu Tengah hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 70 responden terdapat sebagian kecil responden (18,6%) yang kurang puas dan hampir seluruh responden (81,4%) yang puas.

Dalam penelitian ini terdapat 13 responden yang kurang puas dengan pelayanan IGD rumah

sakit umumnya karena mereka merasa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan atau kebutuhan mendesak mereka pada saat kondisi darurat, fasilitas yang dirasa kurang memadai, serta sikap petugas yang mungkin dianggap kurang ramah atau kurang empati juga turut membentuk persepsi negatif pasien dan keluarganya terhadap mutu pelayanan.

Terdapat 57 responden yang puas dengan pelayanan IGD RSUD karena mereka mendapatkan penanganan cepat dan tepat sesuai keluhan yang dirasakan, disertai sikap ramah, empati, dan perhatian dari tenaga kesehatan. Fasilitas yang memadai dan lingkungan IGD yang tertata juga mendukung kenyamanan pasien, sehingga secara keseluruhan mereka menilai mutu pelayanan memenuhi bahkan melampaui harapan.

Kepuasan pasien adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Karunia, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita, 2023).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Istiqomah (2023) tentang "Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Jakarta". Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 59,4% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 40,6% responden merasa tidak puas.

Menurut asumsi peneliti, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di IGD meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan medis, keterampilan dan kompetensi tenaga kesehatan dalam menangani kasus gawat darurat, kualitas komunikasi petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada pasien maupun keluarga, serta sikap pelayanan yang mencerminkan keramahan, empati, dan rasa hormat. Selain itu, ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung yang memadai, kebersihan serta kenyamanan lingkungan IGD, dan efektivitas sistem triase dalam mengatur prioritas penanganan pasien juga diasumsikan berperan penting. Harapan atau ekspektasi awal pasien terhadap standar pelayanan menjadi faktor subjektif yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Sebagian kecil responden (22,9%) yang menilai *respon time* perawat kurang cepat di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025
2. Sebagian kecil responden (18,6%) yang kurang puas di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025
3. Ada hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Bengkulu Tengah Tahun 2025 (*p-value* 0,000).

### Saran

1. Teoritis
 

Hasil penelitian ini dapat memperkuat teori bahwa *respon time* perawat merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan pasien di layanan gawat darurat, sehingga dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori pelayanan keperawatan yang menekankan keseimbangan antara kecepatan, ketepatan, dan empati dalam pemberian asuhan.
2. Praktis
  - a. Bagi Tempat Penelitian
 

Memperkuat manajemen dan pemantauan response time perawat di IGD agar mutu pelayanan dan kepuasan pasien meningkat.
  - b. Bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Dehasen
 

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan atau referensi mengenai hubungan *respon time* perawat dengan tingkat kepuasan pasien.
  - c. Bagi Peneliti Selanjutnya
 

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan bahan-bahan referensi dan masukan untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan penelitian ini dengan variabel yang berbeda.
  - b. Bagi Responden
 

Memberikan informasi kondisi kesehatan secara jelas kepada petugas agar pelayanan dapat dilakukan cepat dan tepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akhirul. (2020). *Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Surabaya. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah.
- Andriani. (2023). *Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi*. Journal Of Public Health Innovation (JPHI) VOL 4 No 1
- Aprillia, M. (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>
- Arifin. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Penerbit: Pustaka Benua
- Arifin. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Penerbit: CV. Mine
- Arjiani. (2019). *Hubungan Respon Time Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Labuang Baji Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Fabanyo, R. A. (2022). *Ilmu Keperawatan Komunitas*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=OyiGEAAAQBAJ>
- Ferdiansyah. (2022). *Konsep Dasar Manajemen Kesehatan*. Penerbit: STIKes Majapahit Mojokerto
- Fhirawati. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan*. Yayasan Kita <https://books.google.co.id/books?id=XdMGEAAAQBAJ>
- Geraika. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech
- Gorat. (2024). *Hubungan Response Time Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan*. Jurnal Pendidikan Tambusai Volume 8 Nomor 1
- Handayani. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Ebook <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17873/>
- Hariyanto. (2024). *Hubungan Response Time dengan Kepuasan Pasien di IGD RSUD Al-Ittihad Blitar*. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah 9 ( 1 ) 2
- Heryana. (2020). *Hipotesis Penelitian*. Universitas Esa Unggul
- Herlina, E., HANDAYANI, T. S., & SITUMORANG, R. B. (2023). Hubungan Karakteristik Dan Pengetahuan Ibu Dengan Perawatan Luka Perineum Di Klinik Pratama Citra Adinda Kabupaten Musi Rawas Tahun 2023. *Journal Of Midwifery*, 11(2), 227-235.
- Hutapea, A. D., Herawati, T., Ristonilassius, R., Doloksaribu, T. M., Saputra, B. A., Widodo, D., Kadang, Y., Ahmad, S. N. A., Aji, Y. G. T., Rumerung, C. L., & others. (2022). *Pengantar Manajemen Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=O7FYEAAAQBAJ>
- Iswandari, N. N., Murwati, M., & Handayani, T. S. (2023). Hubungan Usia Dan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Ibu Tentang Seksualitas Dalam Kehamilan Di Wilayah Kerja Puskesmas Talang Rimbo Lama Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2023. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(4), 743-752.
- Isrofah, Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). *Hubungan Response Time Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD ) RSUD Batang*. RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang, 4(2), 19–29. <https://doi.org/10.55686/ristek.v4i2.76>
- Karokaro. (2020). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tanggap (Response Time) Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Grandmed*. Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), e-ISSN 2655-0830 Vol. 2 No.2
- Karunia. (2022). *Mutu dan kepuasan terhadap pasien*. Journal Complementary of Health (JCoHealth) Vol.2 Issue.1
- Kemenkes RI. (2020). *Standar Pelayanan Keperawatan di RS Khusus*. Teaching and Teacher Education, 12(1), 1–17.
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP)
- Masturoh, I., & T., N. anggita. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. 4(1), 88–100.
- Nurdelima, D., Prayasta, P. P., & Gunawan, E. G. (2021). *Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cipedes*. Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(8), 927–932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.160>
- Pebriani. (2024). *Mutu Pelayanan Keperawatan*. CV. Eureka Media Aksara.
- Perceka, A. L. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik

- Pertami, S. B. (2022). *Konsep Dasar Keperawatan*. Bumi Medika. <https://books.google.co.id/books?id=efJmEAAAQBAJ>
- Pira, P., Rahmawati, A., & Kholina. (2021). *The Relationship Of Response Time To Services In The Emergency Installation Demang Sepulau Raya Hospital Central Lampung*. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 6, 69–79
- Prahmawati. (2021). *Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah*. *Jurnal Wacana Kesehatan Volume 6, Nomor 2*
- Rahmawati, I., Fernalia, & Munawar, A. (2022). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Triage:Literatur Review*. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(3)
- Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makasar: CV Sah Media
- Reni. (2020). *Buku Ajar: Konsep Dasar Keperawatan*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=sdEOEAAAQBAJ>
- Resa. (2022). *Hubungan Waktu Tanggap Pelayanan Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di Unit Gawat Darurat*. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*, 7(1), 16–27. <https://doi.org/10.37362/jkph.v7i1.708>
- Reynaldi. (2024). *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Murni Teguh Memorial Hospital Medan*. *Indonesian Trust Nursing Journal (ITNJ) Volume 2 no 2*
- Salim, (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=2fq1DwAAQBAJ>
- Sulosaari, V., Kosklin, R., & Munter, J. De. (2022). *Nursing Leaders as Visionaries and Enablers of Action*. *Seminars in Oncology Nursing*, 000, 151365. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2022.151365>
- Sumarlie, Franky. (2020). *Perlindungan Hukum Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Suswitha. (2023). *Response Time Tindakan Keperawatan Dengan Penanganan Cedera Kepala Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Palembang*. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, Vol. 10, No. 4
- Syafira. (2024). *Hubungan Respon Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado*. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi dan Kesehatan Vol.2, No.1*
- Syamsul. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: CV Mine
- Tondang. (2023). *Gambaran Pelayanan Perawat Dalam Melaksanakan prosedur Response Time (Waktu Tanggap) Pada Pasien Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS Santa Elisabeth Medan*. *Jurnal Cakrawala Ilmiah Vol.3, No.2*
- Ula. (2021). *Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien*. *MELATI : Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi Vol 38 No 1*
- Vanchapo. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia
- Yuniarti. (2025). *Analisis Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD)*. *Jurnal 'Aisyiah Medika Volume 10, Nomor 1*
- Yunita. (2023). *Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online*. CV. Science Techno Direct