HUBUNGAN RESPON TIME PERAWAT DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT

Oleh ;
Uswatun Hasanah[1)], Nurul Fatwati Fitriana[2)]
[1)] Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Email: uh80658@gmail.com
[2)] Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Email: nurulfatwati90@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan rumah sakit yang berfungsi memberikan pertolongan pertama berdasarkan sistem triase sesuai kondisi pasien. Kecepatan dalam penanganan pasien, yang dikenal sebagai *response time*, menjadi indikator penting dalam layanan IGD, dengan standar waktu tanggap kurang dari 5 menit. Respon time perawat yang cepat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pertolongan serta tingkat kepuasan keluarga pasien, di mana kepuasan keluarga menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan kesehatan di IGD. Tujuan penelitian untuk Mengetahui hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional.* Teknik pengambilan sampel dalam penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling.* Jumlah sampel 94 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan lembar observasi respon time perawat. Analisis data menggunakan uji *Sommers'd*

Hasil: Hasil penelitian pada respon time perawat IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah cepat (86.2%) dan lambat (13.8%). Kepuasan keluarga pasien menunjukan puas (84.0%), cukup puas (12.8%), tidak puas (3.2%). Hasil uji korelasi *Somers' d* menunjukan bahwa ada hubungan positif kuat antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien (Somers'd = 0,635; P = 0,001)

Kesimpulan: Terdapat korelasi positif yang kuat dan signifikan secara statistik antara waktu respon perawat dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di Unit Gawat Darurat.

Kata kunci : Instalasi gawat darurat, respon time, tingkat kepuasan keluarga pasien

THE CORRELATION BETWEEN NURSES RESPONSE TIME AND FAMILY SATISFACTION IN THE EMERGENCY DEPARTMENT

By ;
Uswatun Hasanah[1)], Nurul Fatwati Fitriana[2)]
[1)] Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Email: uh80658@gmail.com
[2)] Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Email: nurulfatwati90@gmail.com

ABSTRACT

Background; *The Emergency Department (ED) is a hospital unit designed to provide immediate care based on a triage system tailored to patient conditions. Response timedefined as the speed of care deliveryis a crucial performance indicator in the ED, with a standard target of less than five minutes. Prompt nursing response significantly influences the success of emergency interventions and affects the satisfaction level of patients families, which is a critical indicator of healthcare service quality in the ED. This study aims to determine the correlation between nurses response time and family satisfaction in the Emergency Department of Rumah Sakit Islam Purwokerto (Purwokerto Islamic Hospital).*
Method; *A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The sampling technique used was purposive sampling, involving 94 respondents. Data collection was conducted using a structured questionnaire and an observation sheet measuring nurses response time. Data analysis utilized the Somers D correlation test.*
Result; *Findings showed that the majority of nurse response times were categorized as fast (86.2%), while 13.8% were slow. Family satisfaction levels were reported as satisfied (84.0%), moderately satisfied (12.8%), and dissatisfied (3.2%). The Somers D correlation test indicated a strong positive correlation between nurses response time and family satisfaction (Somers D = 0.635; p = 0.001).*
Conclusion*; There is a statistically significant and strong positive correlation between nurses response time and the satisfaction level of patients families in the Emergency Department.*

Keyword: *Emergency department, response time, family satisfaction level*

PENDAHULUAN

Instalasi gawat darurat (IGD) adalah salah satu pintu masuk utama pasien yang berfungsi memberikan pelayanan medis yang sifatnya gawat dan darurat selama 24 jam, dengan tujuan utama menyelamatkan nyawa dan mencegah kecacatan (Putri et al., 2023). Pelayanan di IGD mengacu pada sistem triase untuk menetapkan prioritas penanganan sesuai dengan tingkat kegawatdaruratan pasien (Sintya et al., 2024). Secara global, kunjungan pasien ke IGD mengalami peningkatan signifikan hingga 30% setiap tahunnya, dengan lebih dari 131 juta kunjungan tercatat pada tahun 2022 (Sugianto et al., 2023). Di Amerika Serikat, angka kunjungan mencapai 140 juta pada tahun 2021 (Ohaiba et al., 2024), sementara di Australia meningkat rata-rata 3,7% setiap tahun antara 2013–2017 (Korczak et al., 2019).

Di Indonesia, pada tahun 2017 tercatat lebih dari 4,4 juta pasien mengakses layanan IGD, dengan 1.990.104 kunjungan di wilayah Jawa Tengah saja pada tahun 2018 (Kemenkes RI, 2019). Bahkan di tingkat lokal, seperti RSUD Banyumas, tercatat 24.421 kunjungan IGD selama tahun 2023 (Satria, 2024). Lonjakan ini jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal, berpotensi menurunkan mutu layanan, terutama pada pasien dengan kondisi gawat darurat (Haringan et al., 2024).

Keluhan umum yang ditemui di IGD antara lain demam akut, penurunan kesadaran, gangguan pernapasan, serta cedera akibat kecelakaan lalu lintas (Khan et al., 2023; Rejecky, 2021). Penanganan kasus seperti ini membutuhkan kecepatan tinggi karena keterlambatan dapat meningkatkan risiko kecacatan atau kematian. Prinsip "time saving is life saving" menekankan pentingnya response time yang cepat dalam layanan IGD (Afrina et al., 2023). Respon time didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan sejak pasien tiba hingga tindakan medis dilakukan, dengan standar ideal kurang dari 5 menit (Akhirul & Fitriana, 2020).

Pembagian triase mengacu pada tingkat kegawatdaruratan: merah (P1), kuning (P2), dan hijau (P3), dengan batas waktu penanganan masing-masing 0 menit, <30 menit, dan <60 menit (Aklima et al., 2023; Burhanie et al., 2024). Meskipun sistem ini sudah diterapkan secara global, persepsi masyarakat terhadap pelayanan IGD sering kali tidak selaras. Banyak keluarga pasien menganggap bahwa penanganan dilakukan berdasarkan urutan kedatangan, bukan tingkat kegawatdaruratan, sehingga menimbulkan kecemasan dan ketidakpuasan (Alamsyah, 2021; Meilia et al., 2021).

Penelitian sebelumnya mengungkap bahwa komunikasi yang kurang efektif dan lambatnya respon perawat menjadi penyebab utama ketidakpuasan keluarga pasien (Barus et al., 2024) Ketidakpuasan tersebut dapat memicu reaksi emosional seperti keluhan keras hingga tindakan agresif terhadap petugas (Talibo, 2023). Faktor lain seperti kurangnya informasi dan ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan keluarga turut memperparah tingkat ketidakpuasan (Wibowo, 2019).

Kepuasan keluarga pasien menjadi salah satu indikator penting mutu pelayanan di IGD, dan seringkali diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Suanah et al., 2024). Hasil studi pendahuluan di RS Islam Purwokerto menunjukkan kunjungan IGD sebanyak 1.110 pasien pada Oktober 2024, dengan 70% kasus non-trauma. Sistem triase menggunakan Australian Triage Scale (ATS), namun belum tersedia instrumen kuisioner untuk menilai kepuasan keluarga pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam hubungan antara respon time perawat dengan kepuasan kelua.

METODE

Penlitian ini telah mendapatka izin etik penelitian dari Komite Etik Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokero nomer KEPK/UMP/127/II/2025. Jenis penelitian kuantitatif dengan desai observational cross sectional. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Purwokerto pada 4-17 Maret 2025. Populasi dalam penelitian 1.110 pasien. Sampel penelitian ini berjumlah 94 responden yang telah memenuhi kriteria inkulusi dan ekslusi sebagai responden dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Alat pengumpulan data pada penelitian ini berupa lembar observasi response time dan kuesioner tingkat kepuasan keluarga pasien.

HASIL

A. Analisis Univariat

Tabel 4.1 Distrubusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lembar Kuisoner Kepuasan Keluarga Pasien Terdiri dari : Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, dan Kepuasan Keluarga Pasien (n=94)

Karakteristik Keluarga Pasien	n (%)

Umur (tahun), M (SD)	42.40 (10,94)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	29 (30,9)
Perempuan	65 (69,1)
Pendidikan	
SD	29 (30,9)
SMP	17 (18,1)
SLTA	39 (41,5)
Sarjana	9 (9,6)
Pekerjaan	
Petani	4 (4,3)
Pedagang	9 (9,6)
PNS/TNI	3 (3,2)
Swasta	21 (22,3)
IRT	21 (22,3)
Lain Lain	36 (38,3)
Kepuasan Keluarga Pasien	
Puas	79 (84,0)
Cukup Puas	12 (12,8)
Tidak Puas	3 (3,2)

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil bahwa keluarga pasien yang datang berobat ke IGD di Rumah Sakit Islam purwokerto dari 94 responden rata-rata usia keluarga pasien berusia 42 tahun, dengan rentang usia antara 20 hingga 67 tahun sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (69.1%) dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki 29 responden (30.9%). Untuk tingkat pendidikan hampir, setengah responden berpendidikan SLTA sebanyak 39 responden (41.5%) dan sebagian kecil keluarga pasien yang mempunyai pendidikan sarjana sebanyak 9 responden (9,6%). Responden yang berkunjung ke IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto sebagian besar keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan lain-lain sebanyak 36 responden (38.3%) dan sebagian kecil keluarga pasien yang mempunyai pekerjaan PNS sebaanyak 3 responden (3.2%). Tingkat kepuasan keluarga pasien dengan jumlah responden 94 yaitu pada kategori puas dengan jumlah responden 79 responden (84.0%).

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lembar Observasi yaitu Triase, dan Respon Time Perawat (n = 94)

Kerkteristik Perawat	**n (%)**
Triase	
Kategori 3	47 (50,1)
Kategori 2	47 (50,1)
Kategori 1	0(0)
Respon Time	
Cepat	81 (86,,2)
Lambat	13 (12.8)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil dari lembar observasi *respon time* perawat di ruang instaslasi gawat darurat Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan triase kategori 3 sebanyak 47 responden (50%). Kategori 2 sebanyak 47 responden (50%). Sedangkan kategori 1 sebanyak 0 (0%). Berdasarkan 4.2 diatas dari total 94 responden didapatkan hasil *respon time* 81 responden (86.2%) dengan kategori cepat.

B. Analisis Bivariat

Tabel 4.4 Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien

		Value	Approx.Sig
Ordinal by Ordinal Somers'd	Symmetric	0.588	0.001
	Respon Time Kepuasan Keluarga Pasien	0.548	0.001
		0.635	0.001

Berdasarkan data pada tabel 4.4, hasil uji korelasi *Somers' d* menunjukan bahwa ada hubungan positif kuat antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien (Somers'd = 0,635; P = 0,001). Hubungan ini artinya semakin cepat respon time perawat, maka tingkat kepuasan keluarga pasien cenderung semakin tinggi.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Penelitian menunjukkan bahwa rata-rata usia keluarga pasien di IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah 42 tahun, dengan rentang usia 20–67 tahun. Usia produktif dinilai lebih aktif dalam mendampingi pasien dan mampu memberikan penilaian objektif terhadap layanan (Qonita & Faozi, 2024).Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (69,1%), sejalan dengan penelitian lain yang menyebut perempuan lebih dominan sebagai pendamping pasien karena lebih sabar, peduli, dan mampu memberi dukungan emosional (Afandi et al., 2023).

Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA (41,5%). Pendidikan yang lebih tinggi memengaruhi persepsi terhadap pelayanan kesehatan, termasuk pemahaman dan penilaian terhadap waktu respon perawat (Atik et al., 2021).Untuk pekerjaan, sebagian besar responden berasal dari kategori "lain-lain" (38,3%) seperti petani, pedagang, PNS, swasta, dan IRT. Temuan ini menunjukkan latar belakang sosial ekonomi yang beragam di kalangan keluarga pasien. Meskipun berbeda latar belakang, mereka tetap memiliki akses yang sama terhadap layanan IGD ((Rustan et al., 2024).

2. Gambaran Respon Time dan Kepuasan Keluarga Pasien

a. Gambaran Respon Time

Hasil penelitian di IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto menunjukkan bahwa seluruh pasien tergolong dalam triase kategori 2 (kuning) dan 3 (hijau), masing-masing

sebanyak 47 responden (50%), tanpa ada pasien kategori 1. Ini menandakan bahwa mayoritas pasien berada dalam kondisi stabil atau memerlukan penanganan segera, namun tidak mengancam nyawa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sumarno et al., (2019) dan Yahya et al., (2025), yang juga menemukan mayoritas pasien IGD masuk kategori hijau dan kuning. Kategori ini memerlukan penanganan tepat waktu untuk mencegah perburukan. Penelitian-penelitian tersebut menekankan pentingnya ketepatan triase dalam mendukung pelayanan medis yang cepat, akurat, dan berkontribusi terhadap kepuasan keluarga pasien.

Situmorang, (2024)juga menyatakan bahwa ketepatan dalam klasifikasi triase berkorelasi signifikan dengan kepuasan keluarga, karena menunjukkan kesesuaian antara kondisi klinis pasien dan layanan keperawatan yang diberikan.

b. Gambaran Kepuasan Keluarga Pasien

Penelitian di IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan 94 responden menunjukkan bahwa mayoritas perawat (86,2%) memiliki waktu tanggap cepat (< 5 menit), sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Permenkes No. 10 Tahun 2015. Waktu respon lambat (> 5 menit) dialami oleh 13,8% responden, biasanya disebabkan oleh kedatangan pasien secara bersamaan dan prosedur administrasi. Pelayanan lebih optimal terjadi pada shift pagi karena jumlah perawat lebih banyak (Ariyanti et al., 2024).

Studi (Arya et al., 2023) di RS Bhayangkara Palembang menunjukkan 51,6% perawat memberikan respon cepat, yang mendukung penanganan efektif. Devita et al., (2023) menambahkan bahwa response time dipengaruhi faktor internal (kompetensi perawat) dan eksternal (beban kerja, kondisi pasien, dan lingkungan kerja).

Faktor administrasi, terutama terkait kepemilikan

BPJS, juga mempengaruhi kecepatan pelayanan. Penelitian Paganini et al., (2024) menemukan bahwa pasien BPJS cenderung mengalami keterlambatan pelayanan akibat prosedur administratif yang lebih kompleks, sehingga memengaruhi persepsi dan kepuasan keluarga pasien.

3. Gambaran Respon Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Hasil uji korelasi Somers'd terhadap 94 responden di IGD Rumah Sakit Islam Purwokerto menunjukkan adanya hubungan positif kuat antara response time perawat dan kepuasan keluarga pasien (Somers'd = 0,635; p = 0,001). Artinya, semakin cepat perawat merespons, semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga pasien.

Penelitian Andila et al., (2018)di RSUD Bangil Pasuruan juga menunjukkan hubungan signifikan (p = 0,016) antara waktu tanggap dan kepuasan keluarga pasien prioritas II non-trauma. Hal ini didukung oleh kualitas pelayanan, profesionalisme, dan fasilitas yang mudah diakses.

Studi Barus et al., (2024)di RS Santa Elisabeth Medan menemukan nilai p = 0,000, menunjukkan hubungan signifikan antara response time dan kepuasan, terutama karena respon cepat dan tindakan sigap petugas IGD.Penelitian Basri et al., (2023)di RSUD Sekarwangi Sukabumi juga mengonfirmasi temuan serupa, dengan 77,3% responden menyatakan sangat puas jika perawat merespons ≤ 5 menit (p = 0,000). Kepuasan meningkat karena cepatnya pelayanan meningkatkan peluang keselamatan dan kepercayaan.

Indriono & Setiyarso, (2020) di RSUD Batang menunjukkan 96,8% responden menilai response time baik, berdampak pada kepuasan tinggi (p = 0,027), terutama pada dimensi responsiveness, assurance, empathy, reliability, dan tangibles.

Secara keseluruhan, hubungan positif antara response time dan kepuasan juga dipengaruhi oleh karakteristik keluarga pasien, kondisi medis yang tidak selalu gawat, kompetensi komunikasi petugas, serta budaya lokal masyarakat Purwokerto yang menghargai keramahan dan pelayanan yang empatik.

KESIMPULAN

Hasil analisis statistik menggunakan uji Somers' d dengan bantuan SPSS versi 25.0 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berada di bawah 0,05, hasil uji korelasi Somers' d menunjukan bahwa ada hubungan positif kuat antara respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien (Somers'd = 0,635; P = 0,001). Hubungan ini artinya semakin cepat respon time perawat, maka tingkat kepuasan keluarga pasien cenderung semakin tinggi.

DAFTAR PUSTASKA

Afandi, A. T., Putri, P., Darmawan, T. C., & Ardiana, A. (2023). Komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan pasien dalam tatanan manajemen di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, *12*(1), 56–63. https://doi.org/10.47560/kep.v12i1.478

Andila, W. S., Ardiyani, V. M., & Yasin, D. D. F. (2018). Hubungan response time dengan kepuasan keluarga pada pasien prioritas II nontrauma di igd rsud bangil pasuruan. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, *3*(3).

Ariyanti, A., Prahmawati, P., & Subekti, R. T. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat (igd) rsud pringsewu. *Scientific Journal of Nursing and Health*, *2*(2), 106–117.

Arya, D., Apriani, A., & Desvitasari, H. (2023). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Igd rumah sakit bhayangkara. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, *13*(2), 86–92.

Atik, A. F., Intan, I. N. A., & Eryantika, E. C. D. (2021). The the effectiveness of used video and poster on increasing public knowledge about covid-19 prevention health protocol. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, *1*(1), 42–52. https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.144

Barus, M., Simorangkir, L., & Permata P Gulo, C. (2024). *Hubungan respon time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruangan IGD Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023*. *4*, 3454–3467. https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Basri, B., Utami, T., & Sitorus, H. (2023). Hubungan respon time dan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Sekarwangi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, *14*(01), 49–58.

Devita, Y., Pertiwi, M., & Gasril, P. (2023). Faktor yang berhubungan dengan ketepatan pelaksanaan triase Modern Canadian Triage Acquity System (CTAS). *Photon: Journal of Natural Sciences and Technology*, *13*(2), 60–69.

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.

Paganini, M. A. D. R., Limisran, L., & Yulianto, N. (2024). Tinjauan waktu tunggu pelayanan pasien bpjs di rawat jalan rumah sakit islam siti khadijah palembang. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan*, *1*(4), 54–63.

Qonita, A. S., & Faozi, E. (2024). Hubungan response time perawat dengan kepuasan keluarga pasien di ruang igd rsud ir. soekarno sukoharjo.

Jurnal Kesehatan Tambusai, *5*(4), 11227–11237.

Rustan, S., Muhardi, M., & Perkasa, S. (2024). Pengaruh faktor sosial ekonomi dan asuransi bpjs pasien terhadap kepuasan pasien yang dimoderasi kualitas pelayanan di puskesmas bittuang kecamatan bittuang kabupaten tana toraja. *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah Lembaga Penelitian Universitas Trisakti*, 230–258.

Situmorang, S. H. (2024). Korelasi Dukungan Sosial Dengan Tingkat Depresi Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis Di RSU Sundari Medan. *Jurnal Kebidanan, Keperawatan Dan Kesehatan (Bikes)*, *3*(3), 6–10.

Sumarno, M. S. S., Ismanto, A. Y., & Bataha, Y. B. (2019). Hubungan ketepatan pelaksanaan triase dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, *5*(1), 107907.

Yahya, A., Meilando, R., & Faizal, K. M. (2025). *Hubungan antara triase dan kondisi overcrowded dengan kepuasan keluarga pasien di igd*.